



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

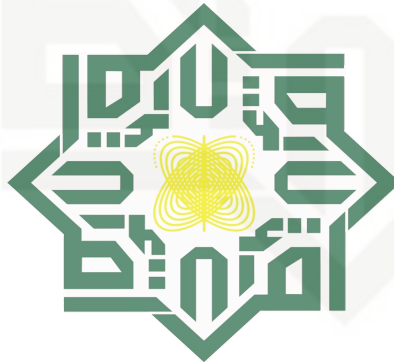
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* LAYANAN TELEKOMUNIKASI BIMAPLUS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

MUHAMMAD REZKY FADILLAH
12050311671



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* LAYANAN TELEKOMUNIKASI BIMAPLUS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD REZKY FADILLAH
12050311671

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 22 Januari 2025

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing

Megawati, S.Kom., MT.
NIP. 198305012023212029

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* LAYANAN TELEKOMUNIKASI BIMAPLUS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD REZKY FADILLAH
12050311671

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 06 Januari 2025

Pekanbaru, 22 Januari 2025

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162017011008

Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syafril Siregar, S.Th.I., M.Ag.

Sekretaris : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD REZEY FADILLAH.
NIM : 12050311671.
Tempat/Tgl. Lahir : TEMBILAHAN, 12-NOVEMBER-2001.
Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI.
Prodi : SISTEM INFORMASI

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE LAYANAN
TELEKOMUNIKASI RINA PLUS MENGGUNAKAN METODE END USER
COMPUTING SATISFACTION.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 JANUARI 2022
Yang membuat pernyataan



M. REZEY FADILLAH
NIM : 12050311671

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang mengutip tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

UIN Suska Riau

University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



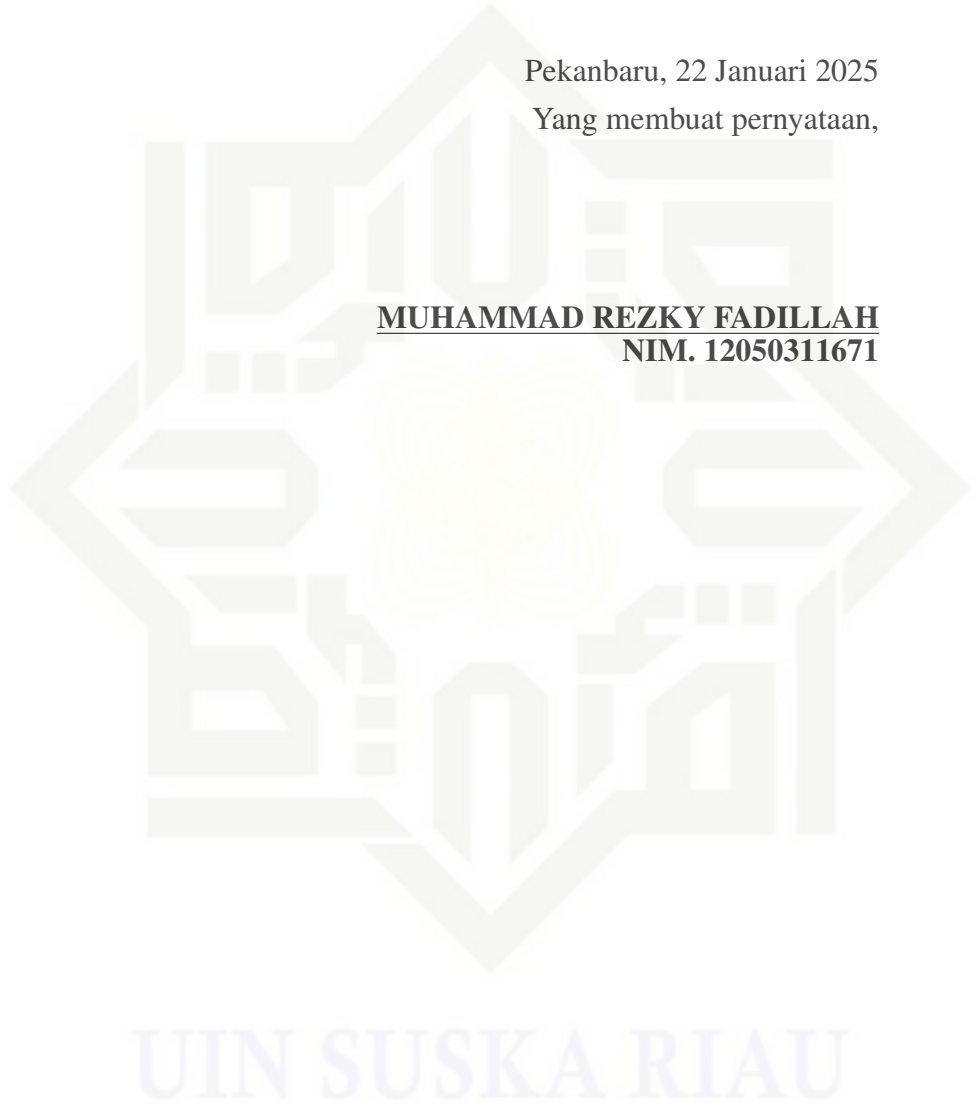
LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 22 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,

MUHAMMAD REZKY FADILLAH
NIM. 12050311671



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Wa Syukurillah, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. *Shalawat* beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli 'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, *Aamiin Ya Rabbal 'alamin*. Tugas Akhir ini peneliti persembahkan untuk bapak dan mamak sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormatku kepada orang tuaku tercinta.

Bapak, mamak, abang, dan sahabat yang tersayang terima kasih atas setiap doa, bimbingan, kasih sayang, serta dukungan yang kalian berikan kepada peneliti. Terima kasih atas segala sesuatu yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti selalu mendoakan yang terbaik untuk bapak, mamak, dan abang peneliti agar bahagia dunia dan akhirat dan selalu diberikan keberkahan.

Peneliti ucapkan terima kasih kepada Ibu Megawati, S.Kom,.MT yang telah berjasa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Peneliti ucapkan terima kasih juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada peneliti untuk menyelesaikan studi di Program Studi Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan rahmat serta karunia-Nya. *Aamiin Ya Rabbal 'alamin*.

Wassalamual'aikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'alamin, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan arahan, nasihat serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi.
6. Bapak Syafril Siregar, S.Th.I., M.Ag sebagai Ketua Sidang yang telah memberikan arahan, nasihat, masukan, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Ibu Megawati, S.Kom., MT sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini yang telah memberikan bantuan dan meluangkan waktu atas bimbingan, bantuan, nasihat serta saran yang telah diberikan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
8. Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan arahan, nasihat, serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi nasihat selama perkuliahan ini.
10. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak Hadi Saputra, SE selaku Pembina Futsal UIN Suska Riau yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak membantu selama perkuliahan ini sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

12. Teristimewa Almarhum Ayahanda yakni Bapak Iskandar dan Ibunda yakni Ibu Laila Martini yang selalu memberikan semangat dan mendukung setiap langkah peneliti serta mendoakan tanpa lelah, sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi ini dengan baik.
13. Abang kandung peneliti yaitu Mei Yoggi Is Saputra telah membantu di semua urusan pendidikan peneliti.
14. Saudari Julia Gustina Terima Kasih telah memberikan tempat yang nyaman kepada peneliti dikala peneliti bahagia, sedih, kecewa ataupun sedang berada pada titik terendah dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Terima kasih sudah menemani peneliti, merayakan hari bahagia bersama peneliti, mengkhawatirkan peneliti, dan menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Peneliti selalu mendoakan kebahagiaan dan semoga kita berdua bisa meraih semua hal yang sudah di cita-citakan bersama di kemudian hari.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini melalui *e-mail* 12050311671@students.uin-suska.ac.id. Diharapkan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca, *Aamiin*.

Pekanbaru, 22 Januari 2025

Peneliti,

MUHAMMAD REZKY FADILLAH
NIM. 12050311671



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE* LAYANAN TELEKOMUNIKASI BIMAPLUS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

MUHAMMAD REZKY FADILLAH
NIM: 12050311671

Tanggal Sidang: 06 Januari 2025
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Aplikasi BimaPlus yang diluncurkan oleh Provider Tri bertujuan mempermudah pengguna dalam mengakses layanan telekomunikasi, seperti pembelian paket data, pemeriksaan kuota, dan pembayaran digital. Meski telah diunduh lebih dari 10 juta kali, aplikasi ini juga menerima kritik terkait performa dan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BimaPlus dengan melibatkan responden yang telah menggunakan aplikasi selama minimal satu tahun. Keberhasilan sistem informasi seperti BimaPlus dapat diukur melalui kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menilai lima dimensi: Konten, Akurasi, Tampilan, Kemudahan Penggunaan, dan Ketepatan Waktu. Hasil evaluasi diharapkan dapat memberikan hasil terkait kelebihan dan kekurangan sistem, serta menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: BimaPlus, kepuasan pengguna, EUCS, evaluasi sistem, kepuasan layanan.



ANALYSIS OF USER SATISFACTION THE BIMAPLUS TELECOMMUNICATIONS SERVICE MOBILE APPLICATION USING THE END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD

MUHAMMAD REZKY FADILLAH
NIM: 12050311671

Date of Final Exam: January 06th 2025
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The BimaPlus application, launched by the Tri provider, aims to simplify users' access to telecommunication services, such as purchasing data packages, checking quotas, and making digital payments. Although it has been downloaded more than 10 million times, the application has also faced criticism regarding its performance and user experience. This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the BimaPlus application by involving respondents who have used the application for at least one year. The success of an information system like BimaPlus can be measured through user satisfaction. This research employs the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which assesses five dimensions: Content, Accuracy, Appearance, Ease of Use, and Timeliness. The evaluation results are expected to provide insights into the system's strengths and weaknesses and serve as a reference for application development to improve quality and user satisfaction.

Keywords: *BimaPlus, user satisfaction, EUCS, evaluation system, service quality.*

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hascipia milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
2 LANDASAN TEORI	4
2.1 Analisis	4
2.2 Kepuasan Pengguna	4
2.3 Aplikasi <i>Mobile</i>	4
2.4 Aplikasi BimaPlus	5
2.5 Telekomunikasi	6
2.6 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	6



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.7	Metode Pengumpulan Data	7
2.7.1	Observasi	7
2.7.2	Kuisisioner	8
2.7.3	Wawancara	8
2.7.4	Studi Pustaka	8
2.8	Populasi dan Sampel	8
2.8.1	Populasi	8
2.8.2	Sampel	9
2.8.3	Teknik <i>Sampling</i>	9
2.9	PLS-SEM	10
2.10	Smart PLS	10
2.11	Skala <i>Likert</i>	11
2.12	Penelitian Sejenis	12
3	METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1	Pendekatan dan Strategi Penelitian	15
3.2	Metode Pengumpulan Data	15
3.2.1	Penelusuran Informasi	15
3.2.2	Wawancara dan Kuisisioner	15
3.3	Menentukan Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.4	Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian	16
3.4.1	Pengembangan Model Usulan	16
3.4.2	Usulan Hipotesis Penelitian	17
3.4.3	Instrumen Penelitian	19
3.5	Tahap Analisa dan Pembahasan Data	22
3.5.1	Uji Validitas	22
3.5.2	Uji Reliabilitas	22
3.6	Tahap Dokumentasi	22
4	HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1	Analisis Data	23
4.2	Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	23
4.2.1	Pengujian Validitas	23
4.2.2	Pengujian Reliabilitas	27
4.2.3	Hasil Analisis Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	28
4.3	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis	30
4.3.1	Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Data Demografis	30



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.2	Interprestasi dan Diskusi Hasil Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	31
4.3.3	Interprestasi dan Diskusi Hasil Data Struktural Model (<i>In- ner Model</i>)	31

5	PENUTUP	34
5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran	34

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	KUESIONER PENELITIAN	B - 1
LAMPIRAN C	DATA HASIL PENELITIAN	C - 1



DAFTAR GAMBAR

2.1	Tampilan Aplikasi BimaPlus	5
2.2	Model EUCS	6
2.3	Hubungan Antar Populasi Dalam Penelitian	9
3.1	Metodologi Penelitian	14
4.1	Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	28
A.1	Hasil Wawancara 1	A - 1
A.2	Hasil Wawancara 2	A - 1





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

2.1	Skala <i>Likert</i>	11
2.2	Penelitian Sejenis	12
3.1	Hipotesis Penelitian	19
3.2	Indikator Variabel Penelitian	19
4.1	Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i>	23
4.2	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	25
4.3	Hasil Pengujian <i>Cross Loading Fornell-Laker's</i>	26
4.4	Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	26
4.5	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	27
4.6	Hasil Pengujian <i>Effect Size</i>	29
4.7	Hasil Pengujian <i>Path Coefficient</i> β	29
4.8	Hasil Pengujian <i>T-test</i>	30



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

ACC	: <i>Accuracy</i>
CON	: <i>Content</i>
EOU	: <i>Ease of Use</i>
EUCS	: <i>End User Computing Satisfaction</i>
EUS	: <i>End User Satisfaction</i>
FOR	: <i>Format</i>
LVPLS	: <i>Latent Variable Partial Least Squares</i>
SEM	: <i>Structural Equation Modeling</i>
SMARTPLS	: <i>Small Partial Least Square</i>
TIM	: <i>Timeliness</i>
VOIP	: <i>Voice Over Internet Protocol</i>



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan di era ini, teknologi informasi mengalami kemajuan signifikan. Inovasi di berbagai tingkatan menandai kemajuan ini, meningkatkan kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, dan andal. Akibatnya manusia semakin mengandalkan alat teknologi untuk mengatasi berbagai masalah, mencerminkan transformasi dalam penerapan teknologi informasi (Hasanah, 2022).

Provider Tri meluncurkan aplikasi BimaPlus yang dapat diunduh gratis di Google Playstore, bertujuan mempermudah layanan bagi pengguna melalui perangkat *smartphone* mereka (Wahid, 2019). Aplikasi BimaPlus dikembangkan untuk mengikuti perkembangan teknologi digital dan memberikan kenyamanan serta kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi dan layanan dari Tri. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat berlangganan paket internet, memeriksa sisa pulsa, dan kuota, serta menukarkan POIN Tri (Patmalasari dan Indriyanti, 2021). Aplikasi ini juga mendukung pembayaran dompet digital dan juga tranfer antar bank. Aplikasi BimaPlus yang dirilis pada tahun 2017 telah diunduh sepuluh juta kali di App Store dan Google PlayStore.

Ada lebih dari 1 juta ulasan positif dan ulasan negatif pada aplikasi ini. Beberapa pengguna berkomentar pada Playstore. Saat ini aplikasi BimaPlus memiliki beberapa masalah yang terjadi yaitu pembelian pulsa yang bisa tidak masuk, aplikasi yang kadang tidak bisa di gunakan, dan fitur *happy flex* yang di menu bisa muncul hilang secara tiba-tiba.

Pada tahun 2023 Provider Tri di tempat ke 2 yang memiliki pengguna paling banyak di Indonesia dapat diliat dari *databooks*. Maka dari itu banyaknya pengguna yang menggunakan aplikasi Bimaplus maka semakin banyak pula keinginan yang ingin di dapat oleh pengguna hal itu tentunya menjadi pertanyaan seberapa puas pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sebuah sistem harus dievaluasi untuk melihat seberapa memuaskan penggunaanya agar dapat dianggap berhasil (Fitriansyah dan Harris, 2018).

Jika penggunaanya merasa puas dengan sistemnya maka sistem tersebut dikatakan berhasil. Kepuasan pengguna menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi telah mencapai tingkat keberhasilan yang diinginkan (Budiman, Rodiansyah, dan Abdurahman, 2018). Tingkat kepuasan pengguna merupakan indikator yang sangat penting dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna memungkinkan kita untuk menentukan aspek



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mana yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan (Saputra dan Kurniadi, 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik sistem informasi BimaPlus memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini terbatas pada pengguna yang telah menggunakan aplikasi selama minimal satu tahun.

Salah satu model yang sering digunakan untuk menentukan seberapa puas pengguna dengan sistem informasi adalah Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang menilai lima aspek utama yaitu isi informasi, keakuratan data, tampilan informasi, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan (Pibriana dan Fitriyani, 2022). Seberapa puas pengguna dengan sistem informasi dapat dinilai dengan menggunakan model EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) Meskipun telah diterjemahkan ke berbagai bahasa model ini masih menghasilkan hasil yang sama dalam berbagai penelitian (Saputra dan Kurniadi, 2019).

Metode EUCS mampu menilai kepuasan pengguna dengan membandingkan ekspektasi dan realitas sistem informasi. Pendekatan ini menekankan pada kepuasan melalui analisis konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. EUCS fokus pada kepuasan yang dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (Puspitasari, Tampubolon, dan Taruk, 2021). Dalam penelitian ini, model EUCS digunakan karena model ini telah dianggap sebagai metode terbaik untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan sistem informasi. Pengembang model ini (Doll dan Torkzadeh, 1988) menunjukkan bahwa EUCS dapat secara efektif mengukur sikap dan perasaan pengguna terhadap perangkat lunak (Pauluzzo dan Geretto, 2018).

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *website* di perguruan tinggi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile* Layanan Telekomunikasi BimaPlus Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian ini bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *mobile* layanan telekomunikasi BimaPlus dengan menggunakan metode EUCS.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Peneliti akan memfokuskan pada analisis kepuasan pengguna pada aplikasi BimaPlus yang mana populasinya pengguna aplikasi BimaPlus minimal satu tahun pemakaian.
2. Penelitian ini menggunakan lima variabel dari model EUCS yaitu *Content*,



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Format, Accuracy, Timeliness dan Ease of Use dengan menyesuaikan dua variabel yaitu *Seccurity* dan *Speed of Respone*.

3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang mengumpulkan data melalui kuisioner yang diberikan kepada pengguna aplikasi BimaPlus dengan penyebaran kuisioner secara tidak langsung (*online*) menggunakan *Google From*. Dan kriteria pengambilan sampel adalah pengguna yang sudah pernah menggunakan aplikasi BimaPlus.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *mobile* layanan telekomunikasi BimaPlus dengan menggunakan model EUCS agar dapat terlihat adanya keberhasilan penerapan dari suatu sistem informasi pada aplikasi BimaPlus.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pelanggan saat menggunakan aplikasi Bimaplus.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab dan memberikan gambaran umum tentang penelitian, sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan pembahasan, dan keuntungan dibahas dalam bab ini.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang diambil dari buku, jurnal, dan studi kepustakaan.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metodologi atau alur penelitian yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini serta metodologi penggunaan EUCS.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang analisa kepuasan pengguna aplikasi Bimaplus dengan menggunakan medote EUCS.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini mencakup hasil tugas akhir dan rekomendasi untuk peneliti potensial.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Analisis adalah kegiatan mengurai suatu sistem menjadi komponen-komponennya dengan tujuan mengidentifikasi, mengevaluasi, mencari solusi terhadap permasalahan, peluang, dan hambatan yang ada dalam sistem tersebut (Mariskhana, 2017).

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan indikator untuk menilai sejauh mana keberhasilan sistem informasi tersebut. Penilaian terhadap kepuasan pengguna akhir menjadi salah satu komponen penting dalam merancang model evaluasi keberhasilan sistem informasi yang lebih menyeluruh. Pandangan pengguna terhadap kepuasan mereka mencerminkan efektivitas sistem dalam praktik, bukan sekadar aspek teknis atau kualitas teknologi yang ada pada sistem tersebut.

Dalam situasi di mana pengguna merasa tidak puas dengan sistem informasi, mencapai status sukses bagi sistem tersebut menjadi suatu hal yang sulit. Sebaliknya, ketika sistem informasi dapat mengungguli ekspektasi pengguna, kepuasan pengguna biasanya sangat tinggi. Kotler (2018) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk, yang mencakup perasaan senang atau kecewa, berdasarkan perbandingan dengan harapan mereka. Oleh karena itu, kepuasan pengguna sistem atau aplikasi tertentu dapat dianggap sebagai salah satu indikator kesuksesan dalam penggunaan sistem informasi interaktif tersebut.

2.3 Aplikasi *Mobile*

Aplikasi *Mobile* adalah program yang bisa kita unduh ke ponsel pintar atau tablet untuk menjalankan berbagai tugas. Aplikasi ini dirancang khusus untuk perangkat genggam dan biasanya memiliki fitur-fitur menarik yang bisa kita gunakan (Irsan, 2015).

Secara mendasar, tujuan utama pembuatan setiap aplikasi adalah memastikan kemudahan penggunaan dalam mencapai tujuan-tujuan khusus. Oleh karena itu, untuk tetap bersaing dengan aplikasi sejenisnya, suatu aplikasi *mobile* harus memiliki daya tarik yang unik sehingga dapat terus digunakan secara berkelanjutan oleh pengguna (Susilo, Wijaya, dan Hartanto, 2018).

2.4 Aplikasi BimaPlus

Aplikasi BimaPlus adalah aplikasi resmi yang dikeluarkan oleh PT Indosat Ooredoo Hutchison adalah perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan berbagai layanan kepada pengguna Tri termasuk pelanggan prabayar dan pascabayar. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai informasi, melakukan transaksi, dan mengelola layanan mereka dengan mudah. Beberapa fungsi yang tersedia di aplikasi BimaPlus yaitu Memberikan kemudahan pengguna dalam melakukan pengecekan kuota internet, pulsa, dan masa aktif kartu serta Memudahkan pengguna kartu Tri untuk melakukan transaksi pembelian pulsa dan paket kuota internet.

Aplikasi BimaPlus ini bisa diunduh melalui Google PlayStore bagi pengguna *Android*, dan *AppStore* untuk pengguna *iOS*. Selain dua fitur utama di atas BimaPlus ini juga menyediakan fitur *3Care* yang berfungsi apabila pengguna kartu Tri ingin mengetahui lebih lanjut fungsi dari fitur yang ada di dalam aplikasi BimaPlus, serta dapat berperan sebagai tempat untuk menanyakan atau menyampaikan keluhan pelanggan yang sedang mengalami masalah saat menggunakan kartu Tri. Tampilan aplikasi BimaPlus dapat dilihat Gambar 2.1 Terdapat beberapa tampilan pada aplikasi Bimaplus yaitu:



Gambar 2.1. Tampilan Aplikasi BimaPlus

2.5 Telekomunikasi

Telekomunikasi adalah proses mengirimkan data, teks, suara, dan video melalui suatu jaringan (Fauzan, 2022). Ada tiga jenis komunikasi jarak jauh yaitu:

1. Komunikasi Satu Arah (Simplex)

Dalam komunikasi satu arah, orang yang mengirimkan atau menerima informasi tidak dapat berkomunikasi secara terus-menerus melalui media yang sama; ini termasuk radio, televisi, dan pager.

2. Komunikasi Dua Arah (Duplex)

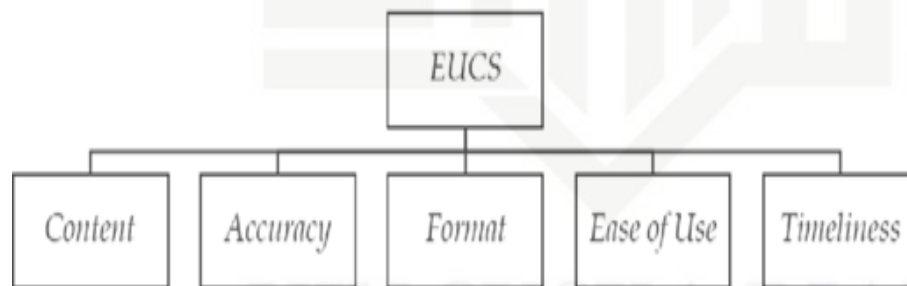
Dalam komunikasi dua arah, Melalui media seperti *Handphone* ataupun *Voiceover Internet Protocol* (VoIP) orang yang mengirim atau menerima informasi dapat terus berinteraksi satu sama lain.

3. Komunikasi Semi Dua Arah (Half Duplex)

Dalam komunikasi semi dua arah, pengirim atau penerima informasi berkomunikasi satu sama lain dengan cara bergantian tetapi komunikasi tetap berlanjut. Penggunaan *Handphone* dan pesan singkat adalah salah satu contohnya.

2.6 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction adalah cara untuk mengukur kepuasan pengguna dengan sistem informasi dikenal sebagai EUCS pada tahun 1988 oleh William J. Doll dan Gholamreza Torkzadeh. Intinya, EUCS menilai seberapa baik sistem memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan membandingkan apa yang mereka harapkan saat menggunakan sistem (Puspitasari dkk., 2021).



Gambar 2.2. Model EUCS

Dengan melihat pada Gambar 2.2 seberapa akurat, jelas, lengkap, tepat waktu, dan mudah digunakan suatu sistem model EUCS mengukur seberapa puas pengguna dengan teknologi tersebut. Banyak penelitian telah membuktikan bahwa model ini sangat andal bahkan ketika digunakan dalam berbagai bahasa dan untuk berbagai jenis teknologi (Saputra dan Kurniadi, 2019). Dimensi dalam model



EUCS ada lima yaitu *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Timeliness*, *Ease of Use* (Aini, Muttakin, Ahsyar, dan Saputra, 2023).

Berikut adalah penjelasan mengenai kelima dimensi tersebut *Content*, *Format*, *Accuracy*, *Timeliness*, dan *Ease of Use* (Dalimunthe dan Ismiati, 2016).

1. Dimensi *Content*

Tujuan utama dimensi *Content* adalah untuk menilai seberapa puas pengguna dengan informasi dan fitur yang disediakan oleh sistem. Semakin lengkap dan berguna informasi yang diberikan, semakin senang pengguna dengan sistem tersebut.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* melihat seberapa benar hasil yang diberikan oleh sistem. Semakin sedikit kesalahan dalam hasil yang diberikan, semakin puas pengguna dengan sistem yang digunakan.

3. Dimensi *Format*

Dimensi *Format* menilai seberapa bagus tampilan dan tata letak sistem. Semakin menarik dan mudah digunakan tampilannya, semakin senang pengguna menggunakan sistem tersebut.

4. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *Ease of Use* menilai seberapa mudah pengguna menggunakan aplikasi. Ini mencakup kemudahan memasukkan dan mengolah data serta mencari informasi yang diperlukan.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* seberapa cepat sistem memberikan informasi yang kita butuhkan. Semakin cepat sistem merespons, semakin baik.

Model EUCS awalnya memiliki lima bagian utama untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan (Salsabila, 2023). Dalam penelitian ini para peneliti menambahkan dua bagian lagi yaitu keamanan dan kecepatan respon.

2.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah awal yang sangat penting dalam penelitian tanpa data yang cukup kita tidak bisa melakukan penelitian dengan baik. Dalam penelitian ini kami menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data:

2.7.1 Observasi

Observasi adalah metode paling awal dan paling mendasar dalam penelitian dan dapat digunakan untuk menghasilkan fakta dengan mengamati kegiatan manusia secara sistematis. Kegiatan ini dapat berlangsung secara terus menerus dari ak-



tivitas yang bersifat alami untuk menghasilkan temuan. Teknik-teknik seperti observasi partisipan, wawancara, dan rancangan eksperimen juga merupakan teknik yang paling sering digunakan (Hasanah, 2017).

Pemilihan, pengubahan, pencatatan, pengkodean, pengamatan peristiwa, tujuan empiris, rangkaian perilaku, dan suasana adalah tujuh karakteristik kegiatan observasi (Hasanah, 2017).

2.7.2 Kuisioner

Kuesioner ini dibuat untuk mengukur seberapa senang pengguna dengan sistem informasi yang kami buat. Kami menggunakan *Google Docs* dan skala *Likert* untuk menilai tingkat kepuasan mereka. Setiap pertanyaan memiliki 5 pilihan jawaban mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Dalam penelitian ini draf kuisioner dapat dilihat pada Lampiran B.

2.7.3 Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan informasi, pendapat, atau data tertentu. Orang yang mengajukan wawancara dan narasumber biasanya terlibat dalam wawancara. Berbagai bidang seperti jurnalistik, penelitian, konsultasi, dan rekrutmen sering menggunakan metode ini. Dalam penelitian ini draf wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

2.7.4 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian dan penyelidikan informasi yang sudah ada dengan melihat teori-teori yang telah dikembangkan dalam disiplin ilmu tertentu. Menggunakan literatur seperti buku, jurnal, dan *e-book* yang tersedia di internet memungkinkan proses ini dilakukan. Tujuan utama dari studi pustaka adalah untuk memperoleh referensi yang relevan untuk penulisan laporan atau pengembangan sistem, sekaligus memiliki pemahaman yang lebih baik tentang disiplin ilmu tersebut.

2.8 Populasi dan Sampel

2.8.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan dari semua hal yang ingin kita teliti, bisa berupa orang, benda, tempat, atau kejadian. Misalnya semua siswa kelas 11 di sebuah sekolah adalah sebuah populasi. Populasi bisa terbatas jumlahnya (seperti siswa di satu kelas) atau tak terbatas (seperti semua angka yang mungkin muncul saat kita melempar koin).

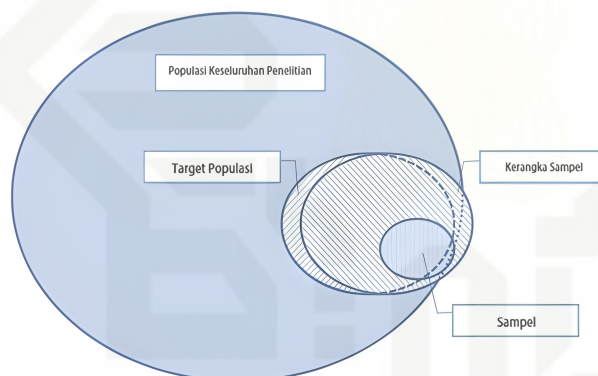
Agar hasil penelitian kita akurat, kita harus benar-benar jelas tentang siapa

atau apa saja yang menjadi objek penelitian kita. Misalnya, kalau kita mau meneliti nilai matematika siswa kita harus tentuin dulu siswa yang mana aja yang mau kita teliti semua siswa, atau cuma siswa kelas tertentu, atau siswa dari sekolah tertentu. Kalau tidak jelas, hasil penelitian kita bisa jadi tidak valid.

2.8.2 Sampel

Menurut Gravetter dan Wallnau (2017) dalam Casteel dan Bridier (2021) sampel adalah himpunan unit yang dipilih untuk mewakili populasi yang diinginkan. Data yang diberikan tentang sampel tersebut akan dianalisis dan hasilnya disimpulkan (menggunakan metode kuantitatif) atau ditransfer (menggunakan metode kualitatif) ke populasi yang diinginkan. Sampel harus mewakili populasi yang diminati itu, persyaratan yang dipenuhi dengan menetapkan kerangka pengambilan sampel yang benar dan dengan menggunakan metode pengambilan sampel yang sesuai. Saat memilih sampel ada dua hal yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Berapa banyak jumlah unit yang harus ada dalam sampel (ukuran sampel).
2. Bagaimana unit ini akan dipilih (metode pengambilan sampel).



Gambar 2.3. Hubungan Antar Populasi Dalam Penelitian

Dapat dilihat pada Gambar 2.3 dua elips di tengah, target populasi digambarkan dengan garis diagonal kanan ke kiri dan kerangka sampling digambarkan dengan garis diagonal kiri ke kanan. Kerangka sampel memotong populasi sasaran. Sampel dan kerangka pengambilan sampel yang dijelaskan meluas di luar populasi target dan populasi yang diinginkan karena terkadang kerangka pengambilan sampel dapat mencakup individu yang tidak memenuhi syarat untuk penelitian.

2.8.3 Teknik Sampling

Menurut (Hikmatulloh, 2021) Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas aplikasi dari sudut pandang pengguna. Oleh karena itu sampel penelitian dibatasi pada pengguna yang sudah familiar dengan



aplikasi tersebut. Dengan cara ini kita bisa mendapatkan data yang lebih relevan dan dapat diandalkan.

2.9 PLS-SEM

Herman O. A. Wold menciptakan *Partial Least Square* (PLS) pada tahun 1960 dalam bidang ekonometrik. PLS adalah jenis analisis statistik yang dapat menangani banyak variabel respon sekaligus variabel eksplanatori namun, terdapat multikolinearitas antar variabel. Karena kekuatan analisis ini yang lebih besar daripada regresi berganda dan regresi komponen utama analisis ini dapat digunakan sebagai alternatif yang baik (Henseler, Müller, dan Schuberth, 2018).

Structural Equation Modeling (SEM) adalah teknik analisis *multivariabel* yang menggabungkan analisis faktor dan regresi (korelasi). Tujuan SEM adalah untuk memeriksa hubungan antara variabel dalam model baik pada tingkat *indeks* maupun strukturnya serta hubungan antar struktur. *Partial Least Squares* (PLS) adalah model persamaan struktural SEM berbasis komponen atau varian. PLS berbasis komponen berfokus pada pengembangan model prediktif sementara SEM berbasis kovarian biasanya digunakan untuk menguji teori atau kausalitas. Tujuan utama PLS-SEM adalah untuk menganalisis hubungan antara berbagai variabel dalam suatu model. Dengan menggunakan PLS-SEM, kita dapat memprediksi nilai variabel yang belum diketahui, mengidentifikasi variabel yang paling penting, dan mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang sedang diteliti.

Selain itu PLS SEM dapat menentukan seberapa kuat korelasi antara konstruk dalam rantai sistem yang diteliti, yang tidak menjadi masalah dan tidak berdampak pada kualitas pengolahan data bahkan dengan model yang lebih kompleks.

2.10 Smart PLS

Jan-Bernd Lohmoller mengembangkan perangkat lunak PLS pertama dalam bentuk *Latent Variable Partial Least Squares* (LVPLS). Perangkat lunak PLS telah berkembang dengan cepat. Versi terbaru SmartPLS 3.3.3 digunakan untuk menganalisis PLS SEM dan digunakan dalam berbagai penelitian ilmiah termasuk penelitian sosial ekonomi. Aplikasi ini dikenal sebagai *Small Partial Least Square* membantu menjelaskan dan memahami hubungan antara variabel laten dan variabel *late*.

Pada *University of Hamburg*, Jerman SmartPLS dikembangkan sebagai proyek. SmartPLS yang dibangun dengan teknologi *Java Webstart*, tersedia untuk analisis data dengan pendekatan komponen-berdasarkan SEM atau *variance-*



berdasarkan SEM. Versi pelajar yang gratis, dan versi profesional dapat diakses melalui <https://www.smartpls.com/downloads>. Versi *student* memiliki beberapa batasan seperti maksimal 100 item sampel dan keterbatasan fitur seperti ekspor ke *Excel* dan ekspor ke Web. Namun pengguna dapat memilih versi profesional, yang menawarkan uji coba *gratis* selama 30 hari untuk memenuhi kebutuhan yang lebih besar (M Anwar, 2019).

2.11 Skala *Likert*

Tabel 2.1. Skala *Likert*

Skala Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Skala *Likert* adalah alat pengukuran yang digunakan untuk menilai pandangan, opini, sikap individu dan kelompok terhadap situasi atau peristiwa sosial tertentu. Dalam penerapannya skala ini digunakan untuk mengukur variabel yang kemudian dianalisis melalui penjabaran menjadi dimensi-dimensi. Setelah itu dimensi tersebut didekomposisi lebih lanjut menjadi subvariabel, dan proses ini dapat diulang untuk mengukur indikator tertentu. Setelah pengukuran indikator-indikator ini item-item instrumen yang terdiri dari pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden dapat di lihat pada Tabel 2.1.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur suatu variabel dengan mengidentifikasi indikator sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian. Instrumen ini biasanya berupa pernyataan atau pertanyaan dengan pilihan jawaban yang bergradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, seperti Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Responden diminta memilih jawaban yang paling sesuai dengan pandangan atau perasaan mereka. Data yang dikumpulkan melalui skala *Likert* memungkinkan peneliti menganalisis pola, tren, atau hubungan antarvariabel secara kuantitatif, menjadikannya alat yang efektif dalam berbagai bidang penelitian.

Setelah data terkumpul jawaban responden dianalisis untuk memahami pola, tren, atau hubungan antarvariabel yang sedang diteliti. Data ini menjadi komponen penting dalam penelitian karena mencerminkan persepsi atau sikap responden terhadap variabel yang diukur. Dengan demikian, skala *Likert* menjadi alat yang sangat efektif untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam berbagai bidang



penelitian, seperti psikologi, pendidikan, sosiologi, dan bidang lainnya.

2.12 Penelitian Sejenis

Tabel 2.2. Penelitian Sejenis

No	Judul	Peneliti	Hasil
1.	<i>The Study of End- User Computing Satisfaction (EUCS) on Computerised Accounting System (CAS) Among Peninsular Malaysia Public Universities: A Survey in Bursar's Office</i>	Amdan bin Mohd hamed, Mohd Rushdan Bin Yaso, Azleen bte Ilias, Mohd Fahmi Bin Ghazali (2006)	Penelitian menunjukkan dengan pemeriksaan terhadap 6 variabel di mana variabel content, format, dan accuracy merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem CAS.
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan OPAC Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> Dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (Studi Kasus: Perpustakaan Soeman HS)	Muthia Anggraeni (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 92 persen responden merasa puas dan terbantu dengan kehadiran sistem. Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, konten, format, dan kecepatan sistem adalah komponen yang terbukti berdampak pada kepuasan pengguna.
3.	Pengujian kepuasaan Sistem Informasi Menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah	Rosalina (2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 88,7% responden merasa terbantu dengan keberadaan sistem dalam menyelesaikan tugas mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem tersebut telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung pekerjaan para responden. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem saat ini juga cukup baik.
4.	Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember	Arief Fujianto (2019)	Studi ini menemukan bahwa semua lima variabel dalam model evaluasi EUCS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN mobile.



Tabel 2.2. Tabel Penelitian Sejenis (Tabel Lanjutan...)

No	Judul	Peneliti	Hasil
5.	<i>A Proposed Model And Measurement Instrument For The Formation Of Is Satisfaction: The Case Of End-User Computing Satisfaction</i>	Wynne W Chin & Matthew K.O. Lee (2000)	Hasil dari penelitian ini merupakan sekumpulan dari pertanyaan yang umum dan dapat memungkinkan peneliti mengukur area lain yang terkait dengan pengguna sistem di luar yang menjadi subjek dalam penelitian ini.
6.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS	Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, Eki Saputra (2023)	Hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA memiliki pengaruh yang positif. Hal ini disebabkan oleh korelasi dari tiap-tiap variabel yang ditunjukkan dengan nilai keterkaitan R-Square sebesar 75,2% dimana menyatakan bahwa <i>strong</i> atau kuat, sehingga dapat dinyatakan sikap terhadap penggunaan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat menunjukkan aplikasi DANA telah menjalankan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa puas ketika menggunakannya dari layanan yang telah tersedia.

Pada Tabel 2.2 diatas dapat dilihat penelitian sebelumnya menggunakan model EUCS yang dibuat oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 yang melibatkan lima variabel untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Namun penelitian ini menambahkan dua variabel lagi yaitu kecepatan respon yang digabungkan dengan dengan variabel keamanan.

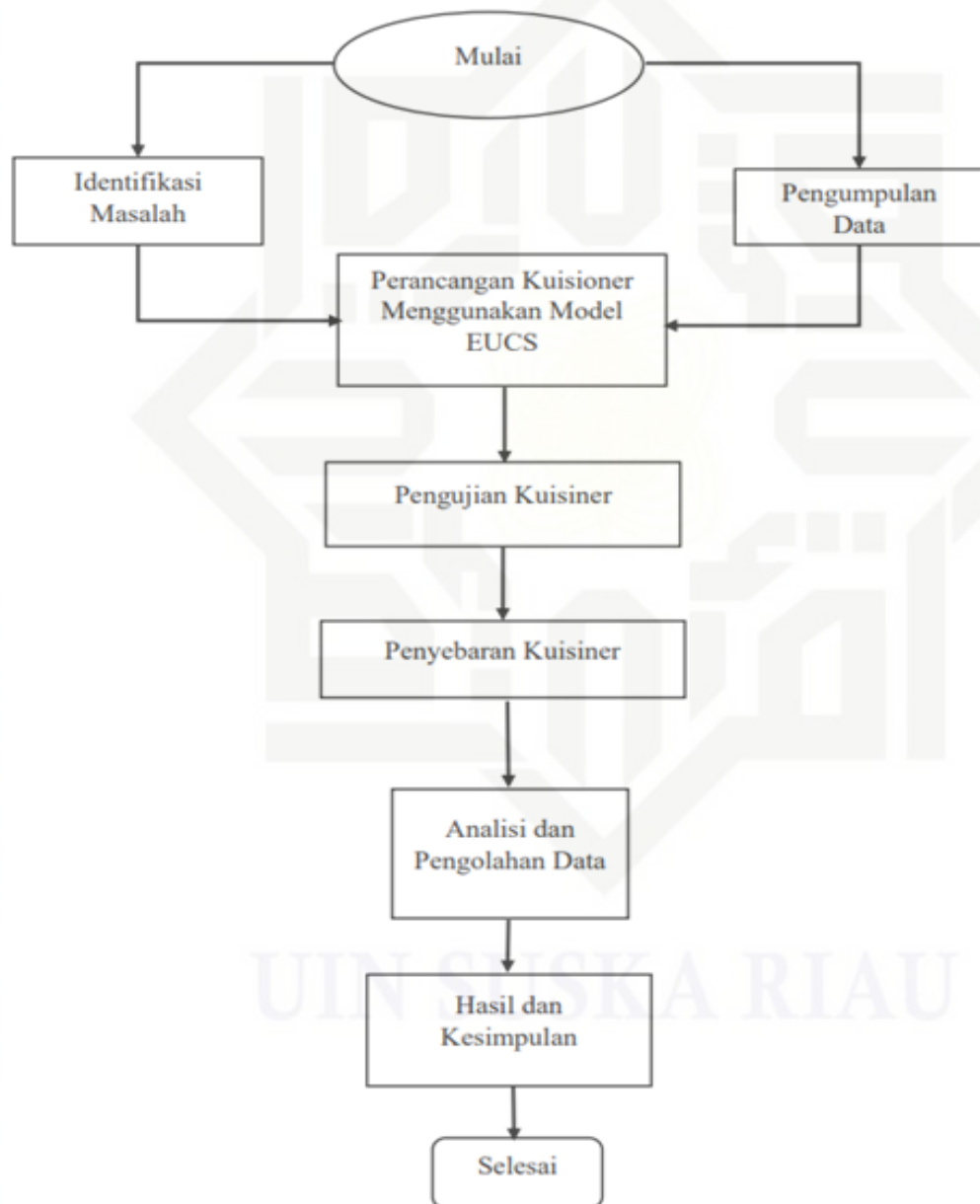
Keamanan sistem ditambahkan pada EUCS berdasarkan hasil penelitian oleh (Chin dan Lee, 2000) dan (Putra, 2020) menunjukkan bahwa variabel *system speed* yang ditambahkan ke dalam model EUCS memiliki pengaruh yang besar secara statistik antara kecepatan pemrosesan sistem dan efisiensi pengguna oleh sebab itu pengguna menjadi lebih puas terhadap sistem. Sebaliknya melalui tinjauan pustaka ini peneliti melihat perbedaan yang dapat menjadi pembaharuan dari penelitian sebelumnya yang menggunakan variabel *System Speed* dalam konstruk.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Alur penelitian disajikan dalam bentuk grafik untuk memudahkan penjelasan tentang setiap langkah yang diambil dalam penelitian. Gambar ini menggambarkan urutan proses secara jelas dan sistematis yang akan mempermudah pemahaman tentang bagaimana penelitian dilakukan secara sistematis dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian



3.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian

Penelitian kuantitatif dan kualitatif biasanya dilakukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna akhir dengan berbagai fitur aplikasi BimaPlus seperti isi, format, akurasi, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis tentang komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BimaPlus untuk mencapai tujuan ini penelitian akan menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan penggunaan teknik pengumpulan dan analisis data yang diperlukan melalui kuesioner.

Beberapa perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung penelitian ini termasuk Microsoft Word 2021 untuk menulis laporan, Mendeley versi 2.116.0 untuk menulis referensi dalam laporan penelitian, Microsoft Excel 2021 untuk mengolah demografi peneliti, dan *software* SmartPLS untuk mengolah data dari hasil penyebaran kuesioner penelitian ini menggunakan PLS-SEM untuk analisis data.

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Penelusuran Informasi

Peneliti mencari informasi tentang aplikasi BimaPlus melalui ulasan pengguna yang tersedia di Google Playstore dan AppStore. Ulasan dan komentar ini berasal dari pengalaman pengguna langsung yang menggunakan aplikasi.

3.2.2 Wawancara dan Kuisisioner

Sebelum menyebarkan kuesioner, peneliti melakukan wawancara dengan orang-orang untuk mengumpulkan informasi tentang masalah yang dihadapi pengguna aplikasi BimaPlus. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut tentang masalah yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa masalah yang dihadapi responden termasuk kesulitan menemukan paket kuota yang mereka inginkan untuk dibeli, aplikasi yang tidak responsif saat memilih menu, dan aplikasi yang tidak responsif saat memilih menu.

3.3 Menentukan Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang diselidiki pada penelitian ini adalah individu pengguna aplikasi BimaPlus. Untuk pengambilan sampel peneliti menerapkan teknik simple random sampling yang memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan untuk dipilih sebagai sampel penelitian (Trisya, 2024).

Karena jumlah pasti pengguna aplikasi Bimaplus tidak diketahui, peneliti menggunakan rumus *Lameshow* untuk menghitung ukuran sampel minimum. Rumus *Lameshow* memungkinkan peneliti untuk menentukan jumlah sampel yang cukup untuk menghasilkan data yang representatif dengan tingkat presisi yang di-



inginkan pada Persamaan (3.1):

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

Z : skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P : maksimal estimasi = 0,5

d : *alpha* (0,10) atau *sampling error* 10

Jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan ditentukan oleh nilai maksimal estimasi yang digunakan dan tingkatan *error* yang digunakan.

Menurut Sugiyono (2007:115) Populasi adalah keseluruhan objek yang ingin kita teliti sedangkan sampel adalah sebagian kecil dari populasi tersebut. Ketika kita tidak tahu pasti berapa jumlah keseluruhan objek yang ingin kita teliti, kita bisa menggunakan rumus *Lemeshow* untuk menghitung berapa banyak objek yang harus kita ambil sebagai sampel. Rumus *Lemeshow* dapat ditemukan dalam persamaan berikut untuk menentukan sampel yang tidak diketahui:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Jika dibulatkan maka populasi penelitian ini yang dibutuhkan sebanyak 100 responden pengguna aplikasi Bimaplus dengan rumus *Lemeshow*.

3.4 Pengembangan Model dan Hipotesis Penelitian

3.4.1 Pengembangan Model Usulan

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan model dasar yang telah digunakan dalam beberapa studi sebelumnya. Model ini disebut EUCS. Peneliti menggunakan enam variabel model ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, waktu, dan kepuasan pengguna akhir adalah faktor-faktor tersebut.

Selain keenam variabel sebelumnya, peneliti menambahkan dua variabel baru yang merupakan pengembangan dari penelitian oleh Chin dan Lee (2000), dan Sistem Kepercayaan yang dibuat oleh Mohamed (2006). Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kedua variabel ini memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan pengguna sistem. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan delapan variabel yang meliputi: CON, ACC, FOR, EOU, TIM, SOR, SEC, dan EUS. Variabel-variabel CON, ACC, FOR, EOU, TIM, SOR, dan SEC bertindak sebagai variabel independen, sedangkan EUS berfungsi sebagai variabel dependen.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4.2 Usulan Hipotesis Penelitian

Hipotesis perlu dibuktikan dengan data empirik karena merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang ada (Suryani, 2019). Penelitian sebelumnya menggunakan keenam variabel dalam model EUCS yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*, dan *End User Satisfaction* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir. Semua penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh (Nurillah, 2019) menjelaskan bahwa variabel *Content* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu peneliti menggunakan indikator variabel *Content* dari penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Angaraini (2012), Dianty (2020), Prinanda (2021) yaitu relevansi (CON1), kelengkapan (CON2), kualitas (CON3), manfaat (CON4), dan transparansi (CON5). Peneliti berasumsi bahwa:

H1: *Content* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*

Pada penelitian sebelumnya Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi dipengaruhi oleh variabel akurasi (ACC1), kepercayaan (ACC2), *output* (ACC3), dan standarisasi (ACC4). Oleh karena itu, peneliti menggunakan indikator untuk variabel *Accuracy* dari penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Laily (2019), Nurillah (2019) yaitu akurasi (ACC1), dapat diandalkan (ACC2), *output* (ACC3), dan standarisasi (ACC4). Peneliti memiliki asumsi bahwa:

H2: *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*

Variabel *format* terbukti juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi sesuai dengan penelitian (Dianty, 2020) dan (Sugandi dan Halim, 2020). Peneliti kemudian menggunakan indikator untuk variabel *Format* dari penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Anggraeni(2022), dan Rosalina (2017) yaitu menarik (FOR1), mudah digunakan (FOR2), jelas (FOR3), dan kualitas informasi (FOR4). Setelah penjabaran indikator di atas,peneliti berasumsi bahwa:

H3: *Format* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*

Salah satu indikator kepuasan pengguna aplikasi adalah kemudahan penggunaan dalam menjalankan sistem atau aplikasi sesuai dengan penelitian (Dianty, 2020) dan (Putra, 2020). Dengan demikian dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator untuk variabel *Ease of Use* dari penelitian Doll dan Torkzadeh (1988), Anggraeni (2022), Laily (2019), dan Putra (2020) yaitu *user friendly* (EOU1), mudah dipahami (EOU2), mudah dioperasikan (EOU3), interaksi sistem (EOU4), dan informasi (EOU5). Peneliti kemudian mengasumsikan bahwa:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H4: *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*

Variabel *timeliness* berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan beberapa penelitian sebelumnya di antaranya adalah (Dianty, 2020) dan (Rosalina, 2017). Peneliti kemudian menggunakan indikator untuk variabel *Timeliness* dari penelitian Doll & Torkzadeh (1988), Dianty (2020), dan Nurillah (2019) yaitu *up to date* (TIM1), ketepatan waktu (TIM2), ketersediaan informasi (TIM3), dan output informasi (TIM4). Peneliti memiliki asumsi bahwa:

H5: *Timeliness* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*

Selain 5 variabel EUCS utama di atas *System Speed* memiliki hubungan yang berpengaruh besar secara statistik antara kecepatan pemrosesan sistem dan efisiensi dari pengguna, dengan demikian pengguna lebih puas dengan performa sistem. Terdapat dua faktor terpenting dalam menentukan sikap pengguna mengenai penerimaan dan penggunaan sistem, yaitu kecepatan pemrosesan sistem dan akurasi sistem (Chin et al., 2000). Peneliti menggunakan indikator untuk variabel *system speed* dari penelitian Anggraeni (2022), Chin dan Lee (2000), dan Putra (2020) yaitu kecepatan operasional sistem (SOR1), kecepatan proses sistem (SOR2), kecepatan pencarian (SOR3), dan kecepatan pengunggahan (SOR4). Peneliti kemudian berasumsi bahwa:

H6: *Speed of Response* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*

Faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi adalah keamanan sistem. Oleh karena itu, peneliti menggunakan indikator khusus untuk variabel *Seccurity* untuk mengukur seberapa baik sistem dapat melindungi data dan informasi pengguna dari ancaman atau kebocoran. Dari penelitian Raman dan Annamalai (2011), Lestari dan Waryanto (2013), Saputri (2015), Mauludiyahwati (2017), Rosalina (2017); Subiyakto et al (2017), Putra (2017), Peneliti menyimpulkan bahwa:

H7: *Security System* berpengaruh signifikan terhadap *End User Satisfaction*

Pada variabel dependen *End User Satisfaction* peneliti menggunakan indikator dari penelitian Dianty (2020), Doll dan Torkzadeh (1988), dan Putra (2020) yaitu kecukupan (EUS1), kemudahan (EUS2), efektifitas (EUS3), efisiensi (EUS4), dan kepuasan (EUS5). Pada Tabel 3.1 menjelaskan tentang Hipotesis Penelitian.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1. Hipotesis Penelitian

No.	Hipotesis
H1	<i>Content</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>End User Satisfaction</i>
H2	<i>Accuracy</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>End User Satisfaction</i>
H3	<i>Format</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>End User Satisfaction</i>
H4	<i>Ease of Use</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>End User Satisfaction</i>
H5	<i>Timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>End User Satisfaction</i>
H6	<i>Speed of Respon</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>End User Satisfaction</i>
H7	<i>Security System</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>End User Satisfaction</i>

3.4.3 Intrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terbagi menjadi tiga bagian: 5 pertanyaan profil responden, 4 pertanyaan umum, dan 35 pertanyaan berbasis metode EUCS dengan dua variabel tambahan. Untuk evaluasi, skala Likert digunakan dengan pembagian bobot tertentu.

Indikator dari penelitian sebelumnya digunakan untuk membuat pertanyaan untuk variabel model EUCS yang digunakan dalam penelitian ini seperti Doll dan Torkzadeh (1988), Chin dan Lee (2000), Putra (2020), dan Mohamed dkk. (2006). Dengan menggunakan indikator-indikator tersebut diharapkan angket yang dibuat dapat diterima dan valid untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi. Setiap metrik yang dibayangkan mewakili satu pertanyaan dalam survei jadi total ada 35 pertanyaan dari variabel-variabel tentang model EUCS. Selain itu peneliti juga melakukan pengujian kuesioner terhadap 30 pengguna aplikasi BimaPlus dengan tujuan agar peneliti mengetahui apakah kuesioner yang akan didistribusikan membutuhkan perbaikan sebelum mereka dapat melanjutkan dengan sampel yang lebih besar. Indikator variabel penelitian bisa dilihat pada Tabel 3.2 di bawah beserta pertanyaannya:

Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan	Referensi
<i>Content</i>	CON1	Relevansi	Konten aplikasi Bimaplus sudah sesuai kebutuhan	(Doll dan Torkzadeh, 1988),(Dianty, 2020), Agastya Pri-nanda (2021),(Ros-alina, 2017), Muthia Anggraeni (2022), (Anggiani, 2012)
	CON2	Kelengkapan	Aplikasi BimaPlus memiliki banyak informasi.	



Tabel 3.2. Tabel Indikator Variabel Penelitian (Tabel Lanjutan...)

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan	Referensi
Accuracy	CON3	Kualitas	Konten aplikasi BimaPlus ditampilkan secara jelas dan cepat dipahami.	Muthia Anggraeni (2022), Doll & Torkzadeh (1988), (Laily, 2019), (Nurillah, 2019)
	CON4	Manfaat	Aplikasi BimaPlus memiliki banyak fitur yang membantu memenuhi kebutuhan.	
	ACC1	Akurasi	Aplikasi BimaPlus menghasilkan data akurat.	
	ACC2	Dapat Diandalkan	Informasi yang dihasilkan oleh aplikasi BimaPlus dapat diandalkan dan dapat diandalkan.	
Format	ACC3	Output	Aplikasi BimaPlus menampilkan input dan keluaran di layar sesuai dengan perintah.	Anggaraini Muthia (2021), Doll & Torkzadeh (1988), Rosalina (2017)
	ACC4	Standarisasi	Aplikasi BimaPlus bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan	
	FOR1	Menarik	Format aplikasi BimaPlus yang disajikan menarik	
	FOR2	Mudah Digunakan	Format pada aplikasi BimaPlus mudah untuk digunakann	
Ease of Use	FOR3	Jelas	Format aplikasi BimaPlus sudah jelass	Muthia Anggraeni (2022), Doll & Torkzadeh (1988), Nurlaily (2019), (Putra, 2020)
	FOR4	Kualitas Informasi	Format <i>output</i> dari aplikasi BimaPlus yang disajikan memiliki kualitas yan baik	
	EOU1	User Friendly	Aplikasi BimaPlus bersifat user friendly	
	EOU2	Mudah Dipahami	Aplikasi BimaPlus jelas dan mudah dipahami	
	EOU3	Mudah Dioperasikan	Aplikasi BimaPlus dapat dioperasikan dengan mudah	



Tabel 3.2. Tabel Indikator Variabel Penelitian (Tabel Lanjutan...)

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan	Referensi
Timeliness	EOU4	Interaksi Sistem	Aplikasi BimaPlus memudahkan interaksi dengan pengguna	Khurin Khoirina Dianty (2020), Doll & Torkzadeh (1988), Arini Nurillah (2019)
	EOU5	Informasi	Aplikasi BimaPlus memudahkan dalam mencari informasi	
	TIM1	<i>Up to Date</i>	Aplikasi BimaPlus menyediakan informasi yang up to date atau terkini	
	TIM2	Ketepatan Waktu	Informasi disajikan secara tepat waktu melalui aplikasi BimaPlus.	
	TIM3	Ketersediaan Informasi	Aplikasi BimaPlus memiliki kemampuan untuk menyediakan informasi saat diperlukan.	
Speed of Response	TIM4	<i>Output</i> Informasi	Aplikasi BimaPlus menghasilkan informasi yang valid	Arga Pratama Putra (2020), Muthia Anggraeni (2022), Chin & Lee (2000)
	SOR1	Kecepatan Operasional Sistem	Aplikasi BimaPlus mampu melakukan proses cepat pada saat pengguna melakukan akses aplikasi (<i>login</i>)	
	SOR2	Kecepatan Proses Sistem	Aplikasi BimaPlus mampu bekerja dengan cepat saat menjalankan perintah (<i>input</i>) hingga menghasilkan informasi(<i>output</i>)	
	SOR3	Kecepatan Pencarian	Aplikasi BimaPlus mempunyai kemampuan beroperasi dengan cepat saat Melakukan proses pencarian informasi yang dibutuhkan pengguna	
	SOR4	Kecepatan Penggunaan	Aplikasi BimaPlus mampu bekerja dengan cepat, baik saat melakukan pengunduhan data (<i>download</i>) dan juga pengunggahan data (<i>upload</i>)	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.2. Tabel Indikator Variabel Penelitian (Tabel Lanjutan...)

Variabel	Kode	Indikator	Pernyataan	Referensi
Security System	SEC1	Jaminan Keamanan	Sistem menjaga data pengguna aman.	
	SEC2	Preventif	Pengaturan keamanan yang disediakan untuk pengguna memastikan bahwa mereka aman saat menggunakan sistem.	
	SEC3	Keamanan Akses	Dapat dengan aman mengakses sistem.	
	SEC4	Kerahasiaan Data	Sistem menjaga data pribadi.	
End User Satisfaction	EUS1	Kecukupan	Sistem saat ini memenuhi kebutuhan saya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh pekerjaan.	
	EUS2	Keefektifan	Sistem sudah digunakan dengan baik.	
	EUS3	Efisiensi	Sistem sudah berfungsi dengan baik.	
	EUS4	Kepuasan Informasi	Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapatkan dari sistem	
	EUS5	Overall Satisfaction	Saya merasa puas dengan kinerja keseluruhan sistem yang ada.	

3.5 Tahap Analisa dan Pembahasan Data

3.5.1 Uji Validitas

Melakukan verifikasi apakah pertanyaan dalam kuesioner valid dengan memastikan apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut mampu menyampaikan informasi yang dapat diukur.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Melakukan verifikasi apakah pertanyaan dalam kuesioner valid dengan memastikan apakah pertanyaan-pertanyaan tersebut mampu menyampaikan informasi yang dapat diukur.

3.6 Tahap Dokumentasi

Laporan Tugas Akhir yang akan diuji kembali di hadapan pembimbing akan berisi semua data yang telah diperoleh dan dianalisis.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode EUCS terdapat beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dari hasil pengolahan data yang sudah di analisis menunjukkan mayoritas responden pengguna aplikasi BimaPlus merasa terbantu dengan adanya aplikasi BimaPlus ini, dan dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna akhir aplikasi BimaPlus ini berada pada tingkat puas.
2. Dan ada 4 faktor Kemudahan Penggunaan (EOU), Ketepatan Waktu (TIM), Keamanan (SEC), dan Kecepatan Respons (SOR) terbukti memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Bima Plus dari tujuh variabel yang diperiksa. Dengan nilai koefisien 0,497 variabel Keamanan memiliki pengaruh terbesar. Ketepatan Waktu, Kecepatan Respons, dan Kemudahan Penggunaan mengikuti dengan nilai koefisien masing-masing 0,411, 0,399, dan 0,351. Sementara itu dengan nilai koefisien masing-masing 0,091, 0,104, dan 0,076. Faktor Konten, Akurasi, dan Format tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hasil ini menegaskan bahwa aspek keamanan menjadi prioritas utama yang memengaruhi kepuasan pengguna, diikuti oleh kecepatan respons, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu meningkatkan fitur keamanan, mempercepat waktu respons sistem, dan menjaga agar aplikasi tetap *user-friendly*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan terkait analisis kepuasan pengguna aplikasi BimaPlus menggunakan metode EUCS berikut saran yang dapat diajukan:

1. Pengembangan Aplikasi
Tingkatkan kinerja aplikasi dengan fokus pada variabel yang memiliki nilai efektivitas rendah, seperti keamanan dan kecepatan respon hal ini penting untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.
2. Penyempurnaan Tampilan dan Konten.
Evaluasi dan perbaiki tampilan serta isi aplikasi untuk memastikan informasi yang disediakan lebih jelas, relevan, dan mudah diakses oleh pengguna.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Peningkatan kemudahan pengguna.
Sederhanakan navigasi aplikasi agar lebih intuitif, sehingga pengguna dengan berbagai tingkat pemahaman teknologi dapat menggunakan aplikasi dengan mudah.
4. *Feedback* pengguna.
Libatkan pengguna dalam memberikan masukan secara berkala melalui fitur survei atau ulasan aplikasi untuk memahami kebutuhan mereka secara langsung.
5. Pengoptimalan Keakuaran Sistem.
Pastikan sistem menghasilkan informasi yang akurat dan dapat diandalkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengujian berkala diperlukan untuk memastikan kualitas ini tetap terjaga.
6. Pengujian dan Validasi berkelanjutan.
Lakukan pengujian reguler menggunakan metode serupa untuk memantau perkembangan tingkat kepuasan pengguna dari waktu ke waktu.
7. Penelitian lanjutan.
Disarankan untuk menambahkan variabel baru yang relevan seperti faktor layanan pelanggan, untuk memahami aspek lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna secara lebih komprehensif.

Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi Bima Plus untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna di masa depan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, F., Muttakin, F., Ahsyar, T. K., dan Saputra, E. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi dana menggunakan metode tam dan eucs. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76.
- Anggiani, P. (2012). *Aplikasi mobile pemandu pariwisata kota bandung berbasis j2me (java 2 micro edition)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Komputer Indonesia.
- Budiman, B., Rodiansyah, S. F., dan Abdurahman, D. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna dan peningkatan layanan siladdu (sistem informasi pelayanan desa dan dataterpadu). *Jurnal Mnemonic*, 1(2), 21–27.
- Chin, W., dan Lee, M. (2000). A proposed model and measurement instrument for the formation of is satisfaction: the case of end-user computing satisfaction.
- Dalimunthe, N., dan Ismiati, C. (2016). Analisis tingkat kepuasan pengguna online public access catalog (opac) dengan metode eucs (studi kasus: Perpustakaan uin suska riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 71–75.
- Dianty, K. K. (2020). *Pengukuran kepuasan pengguna k-atm perpustakaan universitas indonesia menggunakan metode end-user computing satisfaction* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Doll, W. J., dan Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS quarterly*, 259–274.
- Fauzan, R. D. (2022). *Analisis kepuasan pengguna aplikasi mobile pelayanan pelanggan telekomunikasi menggunakan metode end-user computing satisfaction (eucs)* (B.S. thesis). Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Jakarta.
- Fitriansyah, A., dan Harris, I. (2018). Penerapan dimensi eucs (end user computing satisfaction) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna situs web. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.
- Hasanah. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-taqaddum*, 8(1), 21–46.
- Hasanah. (2022). Analisis kepuasan pengguna aplikasi mypertamina menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs) [B.S. thesis].
- Henseler, J., Müller, T., dan Schuberth, F. (2018). New guidelines for the use of pls path modeling in hospitality, travel, and tourism research. Dalam *Applying partial least squares in tourism and hospitality research* (hal. 17–33).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Emerald Publishing Limited.
- Hikmatulloh, R. (2021). *Pengukuran penerimaan penggunaan terhadap aplikasi mysmartfren menggunakan metode utau 2* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Irsan, M. (2015). Rancang bangun aplikasi mobile notifikasi berbasis android untuk mendukung kinerja di instansi pemerintahan. *JustIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 3(1), 115–120.
- Laily, H. N. N. (2019). *Analisis penerimaan pengguna sistem informasi manajemen dapodik paud-dikmas menggunakan techonology acceptance model (tam) dan end-user computing satisfaction (eucs) pada paud kecamatan cil-incing* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- M Anwar, S. (2019). Structural equation modeling (sem) berbasis varian (konsep dasar dan aplikasi program smart pls 3.2. 8 dalam riset bisnis).
- Mariskhana, K. (2017). Modul perkuliahan analisa & perancangan sistem informasi. *Repository. Bsi. Ac. Id*, 4(2), 51.
- Nurillah, A. (2019). *Pengukuran kepuasan pengguna akhir dengan menggunakan end user computing satisfaction (eucs) terhadap sistem administrasi fundraising (sandra) pada dompet dhuafa republika* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Patmalasari, D., dan Indriyanti, A. D. (2021). Analisis kepuasan pengguna layanan aplikasi mytelkomsel dengan menggunakan model utaut. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(2), 37–45.
- Pauluzzo, R., dan Geretto, E. F. (2018). Validating the eucs model to measure the level of satisfaction of internet users in local banks in italy. *Journal of Organizational and End User Computing (JOEUC)*, 30(1), 66–81.
- Pibriana, D., dan Fitriyani, L. (2022). Penggunaan metode eucs untuk menganalisis kepuasan pengguna e-learning di mts n 2 kota Palembang. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 81–95.
- Puspitasari, N., Tampubolon, W., dan Taruk, M. (2021). Analisis metode eucs dan hot-fit dalam mengevaluasi penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg). *Jurnal SITECH: Sistem Informasi dan Teknologi*, 4(1), 19–28.
- Putra, A. P. (2020). *Evaluasi kepuasan pengguna jasacendekia elektronik dokumen sistem (jeds) menggunakan metode end user computing satisfaction (eucs)* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah



- Salsabila, A. (2023). Analisa kepuasan mahasiswa amik mahaputra riau terhadap sisfo dengan metode end user computing satisfaction. *JURNAL RISET KOMPUTER*, 9(6), 1910–1919.
- Saputra, A., dan Kurniadi, D. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-campus di iain bukittinggi menggunakan metode eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58–66.
- Suryani, N. L. (2019). Pengaruh lingkungan kerja non fisik dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada pt. bangkit maju bersama di jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(3), 419.
- Susilo, E., Wijaya, F. D., dan Hartanto, R. (2018). Perancangan dan evaluasi user interface aplikasi smart grid berbasis mobile application. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 7(2), 150–157.
- Trisya, C. P. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi jenius menggunakan metode eucs dan ipa. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*.
- Wahid, A. A. (2019). Analisis usability pada aplikasi mytelkomsel berdasarkan nielsen model. *vol. XX, no. X*, 1–8.



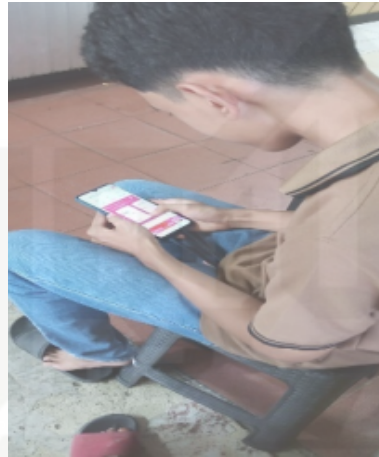


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

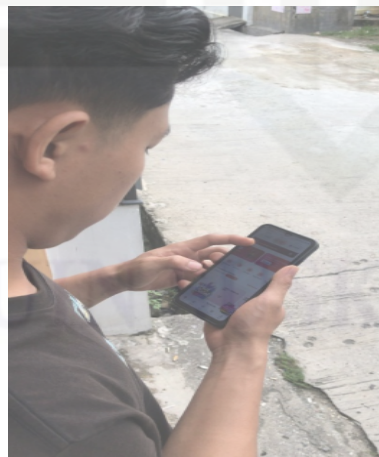
HASIL WAWANCARA

1. Nama : Edo Maulana
Lokasi : Tembilahan
Tanggal : 04 April 2024



Gambar A.1. Hasil Wawancara 1

2. Nama : Yoga Fadillah Doli Situmorang
Lokasi : Pekanbaru
Tanggal : 23 Mei 2024



Gambar A.2. Hasil Wawancara 2



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh.

Dengan hormat, Perkenalkan, Saya Muhammad Rezky Fadillah Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Fakultas *Sains* dan Teknologi di UIN SUSKA RIAU. Disini saya sedang melakukan Penelitian Tugas Akhir dengan judul " ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI *MOBILE* LAYANAN TELEKOMUNIKASI BIMAPLUS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* " Saya memohon kesediaannya untuk berpartisipasi mengisi kuesioner dibawah ini. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner ini. Kontribusi Anda sangat berarti bagi penelitian dan pengembangan ini. Keberhasilan proyek ini tidak mungkin tercapai tanpa kerjasama dan kontribusi berharga dari setiap responden. Saya sangat menghargai waktu dan perhatian Anda dalam memberikan tanggapan yang jujur dan bermakna. Terima kasih sekali lagi, dan saya berharap dapat terus memperoleh dukungan Anda di masa mendatang.

Hormat saya,

Muhammad Rezky Fadillah

Wa'alaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Profil Responden

- 1) Nama Pengguna :
- 2) Jenis kelamin : laki-laki/perempuan
- 3) Usia :

☐ 17-20 Tahun	☐ 21-25 Tahun
☐ 26-30 Tahun	☐ >30 Tahun
- 4) Pekerjaan :

☐ Mahasiswa	☐ Pegawai swasta
☐ Pegawai Negeri	☐ lainnya

B. Pertanyaan umum

Jawablah dan berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia.

- 1) Apakah anda pengguna kartu tri/Bimaplus diatas 1 tahun (365 hari)?
Bukti screnshoot!
- 2) Secara keseluruhan, apakah dengan adanya aplikasi bima+ membantu kepentingan anda?

☐ Sangat membantu	☐ Membantu	☐ Cukup membantu
☐ Kurang membantu	☐ Tidak membantu	
- 3) Secara umum, apakah anda sudah merasa puas saat menggunakan aplikasi Bima+?

☐ Sangat Puas	☐ Puas	☐ Cukup Puas
☐ Kurang Puas	☐ Tidak Puas	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Pertanyaan Kuisioner

Content (isi)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Con.1	Isi aplikasi bima+ sudah sesuai kebutuhan					
Con.2	Isi aplikasi bima+ menyediakan berbagai macam informasi					
Con.3	Isi aplikasi bima+ ditampilkan secara jelas dan cepat untuk dipahami					
Con.4	Aplikasi bima+ memuat hal yang bermanfaat bagi keperluan saya					
Con.5	Aplikasi bima+ menyediakan konten yang jelas					
Accuracy (keakuratan)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Acc.1	Aplikasi bima+ menghasilkan informasi yang akurat					
Acc.2	Aplikasi bima+ menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya					
Acc.3	Aplikasi bima+ menampilkan input dan ouput pada layar sesuai dengan yang diperintahkan					
Acc.4	Aplikasi bima+ bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan					
Format (bentuk)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
For.1	Format Aplikasi Bima+ yang di sajikan menarik					
For.2	Format Aplikasi Bima+ mudah untuk digunakan					
For.3	Format aplikasi Bima+ sudah jelas					
For.4	Format ouput dari aplikasi Bima+ yang disajikan memiliki kualitas yang baik					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Eou.1	Aplikasi bima+ bersifat user friendly					
Eou.2	Aplikasi bima+jelas dan mudah di pahami					
Eou.3	Aplikasi bima+ dapat dioperasikan dengan mudah					
Eou.4	Aplikasi bima+ memudahkan dalam mencari informasi					
Timeliness (ketepatan waktu)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Tim.1	Aplikasi bima+ menyediakan informasi yang up to date atau terkini					
Tim.2	Aplikasi bima+ menyajikan informasi secara tepat waktu					
Tim.3	Aplikasi bima+ mampu menyediakan informasi ketika dibutuhkan					
Tim.4	Aplikasi bima+ menghasilkan informasi yang valid					
Speed of Response(kecepatan tanggapan)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Sor.1	Aplikasi bima+ mampu melakukan proses cepat pada saat pengguna melakukan akses aplikasi (login)					
Sor.2	Aplikasi bima+ mampu bekerja dengan cepat saat menjalankan perintah (input) hingga menghasilkan informasi (output)					
Sor.3	Aplikasi bima+ mempunyai kemampuan beroperasi dengan cepat saat melakukan proses pencarian informasi yang dibutuhkan pengguna					
Sor.4	Aplikasi bima+ mampu bekerja dengan cepat, baik saat melakukan pengunduhan data (download) dan juga					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	pengunggahan data (upload)					
Security system (keamanan sistem)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Sec.1	Keamanan informasi pengguna di dalam sistem terjamin.					
Sec.2	Akses terhadap sistem dapat dilakukan secara aman.					
Sec.3	Data yang terdapat di dalam sistem terjamin kerahasiannya.					
Sec.4	Sistem memiliki pengaturan keamanan bagi penggunanya yang menjamin keamanan saat mengakses sistem.					
End User Satisfaction (Kepuasan Pengguna Akhir)						
KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Eus.1	Aplikasi bima+ sudah dapat memenuhi kebutuhan dalam menyelesaikan pekerjaan					
Eus.2	Aplikasi bima+ mempermudah pekerjaan					
Eus.3	Aplikasi bima+sudah efektif dalam penggunaanya					
Eus.4	Aplikasi bima+ sudah bekerja secara efisien					
Eus.5	Saya puas dengan cara kerja aplikasi bima+ yang ada secara menyeluruh					

LAMPIRAN C

DATA HASIL PENELITIAN

NO	CON1	CON2	CON3	CON4	ACC1	ACC2	ACC3	ACC4	FOR1	FOR2	FOR3	FOR4	EOU1	EOU2	EOU3	EOU4	TIM1	TIM2	TIM3	TIM4	SOR1	SOR2	SOR3	SOR4	SEC1	SEC2	SEC3	SEC4	EUS1	EUS2	EUS3	EUS4	EUS5				
R1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	5			
R2	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4			
R3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
R5	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	4	1	5	4	4	2	2	3	3	5			
R6	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
R7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5				
R8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4			
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
R10	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
R11	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4			
R12	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
R13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
R14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
R15	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4		
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
R17	2	4	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	5	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	5	2	2	3	2	3	2	4	2	2	
R18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
R20	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5		
R21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
R22	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4		
R23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4		
R24	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R25	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R26	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5		
R27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4		
R28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
R30	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	
R31	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
R32	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
R33	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	
R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R36	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
R37	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
R38	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R40	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

of Sultan Syarif Kasim Riau

- [illegible]

[illegible][illegible]

- C - 3



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Muhammad Rezky Fadillah, lahir di Tembilahan 12 November 2001. Putra dari Bapak Iskandar dan Ibu Laila Martini merupakan anak bungsu dari 2 bersaudara adik dari Mei Yoggi Is Saputra. Peneliti menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri 008 Tembilahan Hulu tahun 2008-2014, Kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 094 Tembilahan 2014-2017, dan Madrasah Aliyah Negeri 1 Indragiri Hilir pada tahun 2017-2020. Setelah menjalani pendidikan wajib pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan selanjutnya ke jenjang Strata satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi. Selama berkuliah peneliti sering mengikuti kegiatan internal dan eksternal kampus. Peneliti merupakan anggota UKM Futsal Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Layanan Telekomunikasi Bimaplus Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.