

SKRIPSI

Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi M-Pras (Mobile Presensi) di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon



Disusun Oleh :

Mohammad Ikhsan Ramadhan

NIM: 19083000216

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG**

2024

Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi M-Pras (Mobile Presensi) di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom.)

Oleh :

Mohammad Ikhsan Ramadhan

NIM: 19083000216

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

MOTTO

**“Jika kamu ingin hidup bahagia,
terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda”**

(Albert Einstein)

Live a Life

Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Mohammad Ikhsan Ramadhan
NIM : 19083000216
Program Studi : Sistem Informasi
Bidang Kajian : Programing
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi M-Pras (Mobile Presensi) di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon

Malang, 29 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.

NIDN. 0711059203



Devita Maulina Putri, A.Md., S.St.,
M.Pd.

NIDN. 0719099201

Dekan

Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si.

NIDN. 0716037601

Lembar Pengesahan Skripsi

Dipersiapkan dan disusun oleh

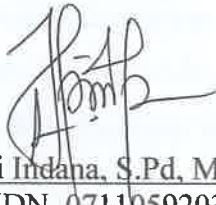
Nama : Moh Ikhsan Ramadhan
NIM : 19083000216
Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi M-Pras (Mobile Presensi) di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon

Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,

Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli 2024
Tempat : Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji



Luthfi Indana, S.Pd, M.Pd.
NIDN. 0711059203

Sekretaris Penguji



Devita Maulina Putri, A.Md., S.St.,
M.Pd.
NIDN. 0719099201

Anggota Penguji



Listanto Tri Utomo, S.Kom., M.M.
NIDN: 0729118904

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi

Malang, 28 Agustus 2024
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andaryati, S.E., M.Si.
NIDN: 0716037601

Pernyataan Orisinalitas Skripsi

Dengan ini Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Ikhsan Ramadhan

NIM : 19083000216

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi M-Pras (Mobile Presensi) di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah, tabel, gambar maupun ilustrasi lainnya yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi. Jika terdapat karya / pendapat / penelitian dari orang lain, maka saya telah mencantumkan sumber yang jelas dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Merdeka, Malang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Malang, 28 Agustus 2024



Mohammad Ikhsan Ramadhan

NIM.19083000216

Abstrak (Bahasa Indonesia)

Menurut observasi awal peneliti, sistem ini masih memerlukan penelitian untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya. Berbagai teori dan model digunakan oleh peneliti tersedia pada penelitian ini. Salah satu yang umum digunakan dapat memprediksi dan menjelaskan kepuasan pengguna terhadap teknologi komputer adalah End User Computing Satisfaction (EUCS). Metodologi ini dipilih karena kemampuannya dalam menawarkan analisis yang akurat dan komprehensif dalam memperkirakan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tertentu. (Tjiptono, 2014). Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara kuisisioner online yang diisi oleh responden bersangkutan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Penelitian ini pula menggunakan metode penelitian EUCS (End User Computing Satisfaction). Pada penelitian ini untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap suatu sistem informasi adalah melalui perbandingan harapan pengguna dengan pengalaman secara aktual melalui aspek yang sudah ada pada metode EUCS. Dalam hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa: variable isi dan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, lalu variable keakuratan, bentuk, dan ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini dapat dipaparkan bahwa hanya tiga dari lima aspek yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dikarenakan dua dari lima aspek tidak memenuhi kriteria dikarenakan nilai hasil dari aspek lebih kecil dibandingkan nilai standarnya.

Kata Kunci : Analisis, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Mobile, Aplikasi M-Pras, EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Abstrak (Bahasa Inggris)

According to the initial observations of the researchers, this system still requires further study to evaluate its level of satisfaction. Various theories and models used by the researchers are available in this study. One commonly used to predict and explain user satisfaction with computer technology is End User Computing Satisfaction (EUCS). This methodology was chosen for its ability to offer accurate and comprehensive analysis in estimating user satisfaction with a particular application (Tjiptono, 2014). This type of research employs a descriptive quantitative study with data collection conducted through online questionnaires filled out by the respective respondents. The sampling technique used is purposive sampling. This study also employs the EUCS (End User Computing Satisfaction) research method to determine customer satisfaction with an information system by comparing user expectations with actual experiences using the aspects already present in the EUCS method. The hypothesis in this study indicates that the variables of content and ease of use do not significantly affect customer satisfaction, while the variables of accuracy, format, and timeliness have a significant impact on customer satisfaction. From this study, it can be concluded that only three out of five aspects significantly influence user satisfaction, as two out of the five aspects did not meet the criteria because their values were lower than the standard values.

Keyword: *Analysis, User Satisfaction, Mobile Application, M-Pras application, EUCS (End User Computing Satisfaction)*

Lembar Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
3. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kasih karunia-Nya yang memberikan kesehatan dan kesempatan pada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Indriati yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
2. Ibu Devita Maulina Putri, A.Md., S.St., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd. dan Bapak Listanto Tri Utomo, S.Kom., M.M. selaku dosen penguji yang telah menguji skripsi saya sehingga saya dapat membenahi segala kekurangan pada skripsi saya.
4. Sahabat penulis Rhenaldy Arsi Ramadhan, Brian Lirungan, dan Mohammad Sufri yang selalu menyemangati dalam mengerjakan skripsi.
5. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Daftar Isi

MOTTO	III
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	IV
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	V
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	VI
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA).....	VII
ABSTRAK (BAHASA INGGRIS).....	VIII
LEMBAR PESEMBAHAN.....	IX
KATA PENGHANTAR.....	X
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	3
1.3 TUJUAN	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.5 BATASAN MASALAH	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 LANDASAN TEORI.....	6
2.1.1 <i>Analisis</i>	6
2.1.2 <i>Kepuasan Pengguna</i>	7
2.1.3 <i>Aplikasi Mobile</i>	8
2.1.4 <i>Aplikasi M-Pras</i>	9
2.1.5 <i>EUCS (End User Computing Satisfaction)</i>	10
2.2 PENELITIAN TERDAHULU.....	12
2.3 HIPOTESIS	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 DESAIN PENELITIAN	17
3.1.1 <i>Metode Pendekatan</i>	17
3.1.2 <i>Tahapan Penelitian</i>	17
3.2 LOKASI PENELITIAN.....	20
3.3 POPULASI DAN SAMPEL ATAU OBJEK PENELITIAN.....	20
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	20
3.5 TEKNIS ANALISIS DATA	22
3.5.1 <i>Analisis Deskriptif</i>	22
3.5.2 <i>Uji Statistik</i>	22
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	27
4.1 HASIL PENELITIAN	27
4.1.1 <i>Hasil Pengumpulan Data</i>	27
4.1.2 <i>Hasil analisis data</i>	29
4.1.3 <i>Pengujian Hipotesis Statistik</i>	34
4.2 PEMBAHASAN.....	37
4.2.1 <i>Menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi M-Pras</i>	37
4.2.2 <i>Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi M-Pras</i>	37
BAB V PENUTUPAN.....	39
5.1 KESIMPULAN.....	39
5.2 SARAN	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
HASIL CEK PLAGIASI.....	42
LAMPIRAN.....	44

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Kuisisioner Peneitian	21
Tabel 3. 2 Validasi Instrumen	23
Tabel 3. 3 Reabilitas Instrumen.....	24
Tabel 3. 4 Korelasi Pearson Instrumen.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden di Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon	27
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden di Dinas Penddikan Kabupaten Cirebon.....	28
Tabel 4. 3 Statistik Analisis Deskriptif.....	29
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4. 6 Hasil Uji Korelasi Pearson	32
Tabel 4. 7 Hasil Uji Parsial.....	34
Tabel 4. 8 Hasil Uji Simultan	36
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinan (Uji R ²)	36

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi M-Pras	9
Gambar 2. 2 Model EUCS	10
Gambar 2. 3 Hipotesis Penelitian	15
Gambar 2. 4 Variabel X dan Y	16
Gambar 3. 1 Bagan Kerja Penelitian	17
Gambar 4. 1 Chart karakteristik jenis kelamin responden	27
Gambar 4. 2 Chart Rending Usia Responden.....	28