

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH LAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS MERDEKA MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)



Oleh :

NAMA: DESINTA REFIONIKA PUTRI

NIM: 19083000165

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

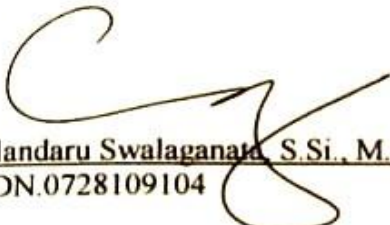
Nama : Desinta Refionika Putri
NIM : 19083000165
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Teknologi Informasi
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : Analisis Pengaruh Layanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Merdeka Malang Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)


Malang, 23 Agustus 2023

Disetujui Dan Diterima

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi


Dosen Pembimbing


Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si
NIDN.0728109104


Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom
NIDN.0724038903

Dekan

Fakultas Teknologi Informasi


Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si
NIDN.0716057601

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH LAYANAN SLAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA UNIVERSITAS MERDEKA MALANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Dipersiapkan dan disusun oleh

Desinta Refionika Putri

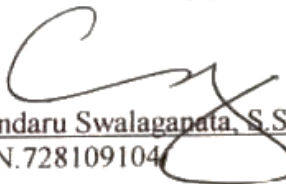
19083000165

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji


Pada Tanggal 23 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji


Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si
NIDN.728109104

Sekretaris Penguji


Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom
NIDN.724038903

Anggota Penguji


Rahmatina Hidayati, S.Kom., M.Kom
NIDN.720028902

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

Malang, 23 Agustus 2023
Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang


Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si
NIDN.716037601

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama : Desinta Refionika Putri
NIM : 19083000165
Program Studi : SI Sistem informasi
Bidang Kajian : Sistem Informasi
Judul : Analisis Pengaruh Layanan Siakad Terhadap
Kepuasan Mahasiswa Universitas Merdeka Malang
Dengan Menggunakan Metode End User
Computing Satisfaction (EUCS)

Lokasi Penelitian Tempat : Universitas Merdeka Malang
Alamat Rumah Asal : Ds. MUSIR KIDUL, Kec. Rejoso, Kab. Nganjuk
No. Tlp / Email : 082116440191 / Refionika@gmail.com

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Layanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Merdeka Malang Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**” beserta isinya adalah karya saya sendiri dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap keaslian karya saya ini maka saya siap menanggung segala resiko atau sanksi yang berlaku.

Malang, 23 Agustus 2023


Desinta Refionika Putri

MOTTO

“Nothing”

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga yang sudah memberikan dukungan penuh bagi penulis dari masih kecil hingga sekarang. Yang sudah dengan susah payah dalam pengorbanan, doa, usaha hingga cinta dan kasih sayang yang telah diberikan. Serta tak lupa untuk semua sahabat dekat penulis yang ikut membantu dalam memberi dukungan kepada penulis. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada seluruh orang-orang yang telah memberikan dukungan penuh.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dengan dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti 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. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala rahmat dan karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta Joko Narwanto dan Warsini yang selama ini telah membantu dan memberikan kasih sayang, semangat serta doa yang tidak henti- hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Bapak Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom, M.Kom. Selaku dosen pembimbing yang selalu memberi bimbingan, arahan, semangat dan dorongan kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kepada Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku dekan Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
5. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan kepada peneliti sehingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Serta masih banyak pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas semua kebaiakan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

Malang, 23 Agustus 2023

Desinta Refionika Putri

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikat rahmat, dan hidayahnya sehingga pembuatan skripsi dengan tajuk “Analisis Pengaruh Layanana SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Merdeka Malang dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)” dapat selesai dengan baik.

Penulis yang juga peneliti disini menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Maka dari itu disini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak yang terkait:

1. Kedua Orang Tua saya, yang telah menyemangati dan memberikan do'a dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing saya
3. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang dan Penguji Seminar Hasil.
4. Mahasiswa Program S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah membantu dalam bertukar informasi dan pikiran.
5. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BIODATA PENELITI	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kepuasan	5
2.1.2 Kualitas	5
2.1.3 Sistem.....	6
2.1.4 Informasi	8
2.1.5 Sistem Infomasi	10
2.1.6 Sistem Informasi Akademik (SIKAD).....	11
2.1.7 End User Computing System (EUCS).....	11
2.1.8 Skala Likert	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2.2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	14
2.2.1 Hipotesis.....	16
BAB III.....	18
3.1 Desain Penelitian.....	18

Gambar 3.1.2 : Alur Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Subjek Penelitian	21
Tabel 3.3.1 Tabel Populasi dan Sample responden.	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Kuesioner	22
3.6 Teknik Analisa Data	25
BAB IV	28
4.1 Hasil Analisis	28
Gambar 4.1.1 Grafik Jenis Kelamin Responden	28
Gambar 4.1.2 Grafik Fakultas	29
Gambar 4.1.3 Grafik Jangka Waktu Pemakaian	30
Gambar 4.1.4 Grafik Peranan Sistem	30
Gambar 4.1.5 Grafik Kepuasan SIAKAD.....	31
Gambar 4.1.6 Output Hasil Validitas Konten	31
Gambar 4.1.7 Output Hasil Validitas Keakuratan.....	32
Gambar 4.1.8 Output Hasil Validitas Format	32
Gambar 4.1.9 Output Hasil Validitas Kemudahan.....	33
Gambar 4.1.10 Output Hasil Validitas Ketepatan Waktu	33
Gambar 4.1.11 Output Hasil Validitas Keamanan.....	34
Gambar 4.1.12 Output Hasil Validitas Kepuasan	34
Tabel 4.1.1 Output Hasil Analisa Ralibilitas	35
4.2 Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis.....	35
Gambar 4.13 Grafik EUCS.....	37
4.3 Uji T	37
Tabel 4.3.1 Uji T.....	37
4.4 Uji F	38
Tabel 4.4.1 Tavel Uji F.....	38
BAB V	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40
DAFTAR LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.3.1	Tabel Populasi dan Sample Responden.....	23
Tabel 4.1.1	Output Hasil Analisa Ralibilitas.....	39
Tabel 4.3.1	Tabel Hasil Uji T.....	41
Tabel 4.4.1	Tabel Hasil Uji F.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.2 Alur Penelitian	22
Gambar 4.1.1 Grafik Jenis Kelamin Responden	31
Gambar 4.1.2 Grafik Fakultas	32
Gambar 4.1.3 Grafik Jangka Waktu Pemakaian.....	33
Gambar 4.1.4 Grafik Peranan Sistem	33
Gambar 4.1.5 Grafik Kepuasan SIAKAD	34
Gambar 4.1.6 Output Hasil Validitas Konten	35
Gambar 4.1.7 Output Hasil Validitas Keakuratan.....	35
Gambar 4.1.8 Output Hasil Validitas Format.....	36
Gambar 4.1.9 Output Hasil Validitas Kemudahan	37
Gambar 4.1.10 Output Hasil Validitas Ketepatan Waktu	38
Gambar 4.1.11 Output Hasil Validitas Keamanan	38
Gambar 4.1.12 Output Hasil Validitas Kepuasan.....	39
Gambar 4.1.3 Grafik EUCS.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Keterangan Plagiasi	42
Lampiran 1. 2 Berita Acara Bimbingan	43
Lampiran 1. 3 Halaman Penilaian Seminar Hasil	44

ABSTRAK

Dalam penggunaan sistem informasi bagi pengguna diperlukan suatu acuan data kepuasan dari sisi pengguna untuk pengembangan sistem informasi tersebut agar sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Kesuksesan atau keberhasilan suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai aspek sebagai contoh yaitu suatu sistem dapat memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya, suatu sistem akan dikatakan gagal apabila sistem tersebut tidak mencapai tujuannya dalam penggunaannya. Kesuksesan atau keberhasilan suatu sistem informasi juga dapat diukur menurut tingkat kepuasan dari pengguna sistem tersebut, setelah pengguna menggunakan teknologi sistem informasi yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Apabila konsumen merasa puas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk atau jasa tersebut lagi.

Maka dari itu diperlukan metode seperti EUCS yang dapat menganalisa dan mengukur kepuasan pengguna, alasannya untuk mengkaji apakah sistem informasi yang telah digunakan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan dari penggunanya dengan faktor 5 komponen penilaiannya meliputi 5 komponen yaitu terdiri dari: Isi (content), Akurasi (accuracy), Bentuk (format), Kemudahan (ease) dan Ketepatan Waktu (timeliness).

Kata Kunci: *Analisis, Layanan, Mahasiswa, Data*

ABSTRACT

In using an information system for users, a reference for satisfaction data from the user's side is needed to develop the information system to suit the needs of its users. The success or efficacy of an information system can be seen from various aspects, for example, a system can contribute to an organization in achieving its goals. On the other hand, a system will be said to have failed if the system does not achieve its objectives in its use. The success or efficacy of an information system can also be measured according to the level of satisfaction of the system user, after the user uses the information system technology provided by the organization or company. If the consumer is satisfied with the product or service offered by the waiter and wants to return to using the product or service again.

Therefore, a method such as EUCS is needed which can analyze and measure user satisfaction, the reason is to assess whether the information system that has been used is in accordance with the needs and satisfaction of its users with a 5-component assessment factor which includes 5 components, namely: Content, Accuracy (accuracy), Form (format), Convenience (ease) and Timeliness (timeliness).

Keywords: Analysis, Service, Student, Data