

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP WEBSITE MAN 5
SLEMAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)* DAN *DELONE AND MCLEAN***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi



Disusun oleh:

VERLYNA DIAN PRATIWI

202103020

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK & TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *WEBSITE* MAN 5 SLEMAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DAN DELONE AND MCLEAN*

Diajukan oleh:

VERLYNA DIAN PRATIWI

202103020

Telah dipertahankan di depan dewan penguji dan dinyatakan sah
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
di Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 1 Juli 2024

Mengesahkan:

Pembimbing I


Arif Himawan, S.Kom., M.M., M.Eng.

NIDN: 0517127402

Pembimbing II


Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng.

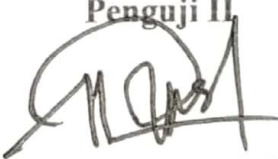
NIDN: 0528088301

Penguji I


Kharisma, S.T., M.Cs.

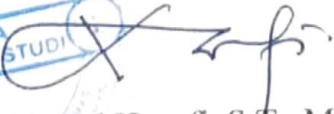
NIDN: 0502108201

Penguji II


Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs.

NIDN: 0502098501

Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi
Fakultas Teknik & Teknologi Informasi
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta


Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng.
NPP: 2008.13.0020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Verlyna Dian Pratiwi
NPM : 202103020
Program Studi : S-1 Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* MAN 5 Sleman Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, .. Juli 2024



Verlyna Dian Pratiwi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul: “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* MAN 5 Sleman Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *DeLone and McLean*”. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Teknik & Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Laporan ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih dengan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Bapak Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
3. Bapak Arif Himawan, S.Kom., M.M., M.Eng. dan Bapak Ahmad Hanafi, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir;
4. Para dosen yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
5. Ayah, ibu, dan adik saya, yang telah memberikan dukungan semangat serta doa restu kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan studi saya;
6. Sahabatku Husain (Kadam Sidiq) yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir;
7. Rekan-rekan mahasiswa Prodi S-1 Sistem Informasi di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang sudah memberi dukungan dan kerja sama selama pembuatan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat menghargai adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk membaca laporan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 1 Juli 2024



Verlyna Dian Pratiwi

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Daftar Singkatan	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Pertanyaan Penelitian	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	4
Bab 2 Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Analisis.....	8
2.2.2 Kepuasan Pengguna	8
2.2.3 Website	9
2.2.4 End User Computing Satisfaction (EUCS)	9
2.2.5 DeLone and McLean	10
2.2.6 Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)	11
2.2.7 Skala Likert	13
2.2.8 Analisis Data	13
Bab 3 Metode Penelitian.....	15

3.1	Bahan dan Alat Penelitian.....	15
3.2	Jalan Penelitian.....	16
3.2.1	Identifikasi Masalah	16
3.2.2	Wawancara	16
3.2.3	Studi Literatur	17
3.2.4	Menyusun Variabel Indikator.....	17
3.2.5	Pengumpulan Data Kuesioner	17
3.2.6	Analisis Data	17
3.2.7	Evaluasi Hasil.....	17
3.3	Populasi dan Sampel	17
3.4	Model Penelitian	18
3.5	Hipotesis.....	19
3.6	Variabel dan Indikator Penelitian.....	19
Bab 4	Hasil Penelitian.....	22
4.1	Ringkasan Hasil Penelitian	22
4.2	Analisis Demografis.....	22
4.3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	24
4.3.1	Validitas	24
4.3.2	Reliabilitas.....	26
4.4	Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	26
4.4.1	<i>Path Coefficient</i>	26
4.4.2	R-Square.....	28
4.4.3	<i>Effect Size</i> (F^2).....	28
4.5	Hasil Validasi Kualitas <i>Website</i>	29
4.6	Hasil Analisis data.....	32
Bab 5	Kesimpulan dan Saran	36
5.1	Kesimpulan	36
5.2	Saran.....	37
	Daftar Pustaka.....	38
	Lampiran	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	6
Tabel 2.2 Skala Likert	13
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	19
Tabel 4.1 Hasil Validitas Kuesioner.....	25
Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas	26
Tabel 4.3 Hasil pengujian <i>Path Coefficient</i>	27
Tabel 4.4 Hasil <i>Coefficient of determination</i> (R-Square).....	28
Tabel 4.5 Hasil <i>Effect size</i>	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model End User Computing Satisfaction	9
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi <i>DeLone and McLean</i>	10
Gambar 2.3 Alur Algoritma PLS-SEM	12
Gambar 3.1 Jalan Penelitian	16
Gambar 3.2 Model Penelitian	18
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin.....	23
Gambar 4.2 Diagram Usia	23
Gambar 4.3 Diagram Pekerjaan.....	24
Gambar 4.4 Gambar <i>Path Coefficient</i>	27
Gambar 4.5 Analisis Domain	30
Gambar 4.6 Analisis Lalu Lintas	30
Gambar 4.7 Domain Rujukan.....	31
Gambar 4.8 Competitor	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	43
Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian.....	44
Lampiran 3 Hasil Wawancara	45
Lampiran 4 Form Responden	47
Lampiran 5 Data Responden	52
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	57
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Lampiran 8 Hasil Uji Smart-PLS	59
Lampiran 9 Jadwal Penelitian	61
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Dosen.....	62
Lampiran 11 Cek Plagiarisme	63

DAFTAR SINGKATAN

EUCS	End User Computing Satisfaction
PLS-SEM	Partial Least Square Structural Equation Modeling
CON	Content
ACC	Accuracy
FOR	Format
EOU	Ease Of Use
TIM	Timeliness
SQ	System Quality
IQ	Information Quality
SERVQ	Service Quality
US	User Satisfaction