



**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP WEBSITE WISATA
VIRTUAL TOUR 360 DI KOTA PALEMBANG DENGAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI

YUDHA YUSHA

2019.21.0027

**PROGRAM STUDI SISTEM INFROMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2023

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP WEBSITE
WISATA VIRTUAL TOUR 360 DI KOTA PALEMBANG
DENGAN METODE END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

SKRIPSI



**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Starata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :
Yudha Yusha
2019.21.0027**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFROMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP WEBSITE
WISATA PALEMBANG VIRTUAL TOUR 360 DI KOTA
PALEMBANG DENGAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)

Oleh :

Yudha Yusha
NPM : 2019.2100.27

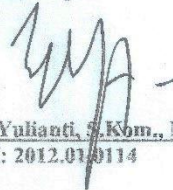
Palembang, Juli 2023

Pembimbing I



Dr. Teritiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

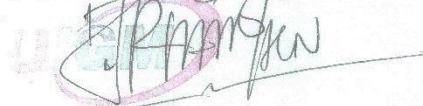
Pembimbing II



Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK : 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 17 bulan 07 tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 17/07/2023

Penguji 1



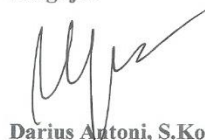
Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT
NIK: 2019.01.0278

Penguji 2



Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Penguji 3



Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2020.01.0329

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Yudha Yusha
NPM : 2019210027
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Website
Wisata Palembang Virtual Tour 360 di kota
Palembang
Dengan Metode End-User Computing Satisfaction
(EUCS)

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, 02 Agustus 2023

Penguji 1

Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT
NIK: 2019.01.0278

Penguji 2

Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Penguji 3

Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK: 2020.01.0329

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan website wisata Palembang *Virtual Tour 360*. Website Palembang *Virtual Tour 360* merupakan program promosi pariwisata digital yang pertama kali diluncurkan di Indonesia dengan konsep *Virtual Tour 360* dengan menawarkan fasilitas layanan informasi kepariwisataan dan ekonomi kreatif kota Palembang. Namun dalam penerapannya pada masyarakat tingkat kepuasan masyarakat pada penggunaan website tersebut belum diketahui, maka perlu dilakukan analisa terhadap tingkat kepuasan dalam penggunaan website. Untuk itu diperlukan suatu metode pengujian sistem yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pemakaian website, metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu metode pengukuran kepuasan pengguna akhir dan menggunakan Riset kuantitatif untuk mengumpulkan data dari responden untuk dianalisis. Responden penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan website Palembang 360 di kota Palembang. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna website Palembang 360 di Kota Palembang yang dimana menggunakan variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness, untuk mencari pengaruh terhadap variabel End User Satisfaction.

Kata Kunci: Website, EUCS, Kepuasan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine public satisfaction with the use of the Palembang Virtual Tour 360 website. Palembang Virtual Tour 360 website is the first digital tourism promotion plan launched in Indonesia with the concept of Virtual Tour 360, providing tourism information services and the city's creative economy. However, in its application to the community, the level of community satisfaction with the use of the website is unknown, it is necessary to analyze the level of satisfaction in using the website. For this reason, a system testing method is needed that can measure the level of user satisfaction with using the website, the method used in this research is the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which is a method of measuring end user satisfaction and using quantitative research to collect data from respondents for analysis. The respondents of this research are users who use the Palembang 360 website in the city of Palembang. The results obtained in this study are Palembang 360 website user satisfaction in Palembang City which uses the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Used, Timeliness, to find influence on the End User Satisfaction variable.

Keywords: Website, EUCS, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Kami panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Skripsi yang Peneliti buat dengan judul Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Website Wisata Virtual Tour 360 Di Kota Palembang Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak Lupa Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Indo Global Mandiri Palembang
3. Ibu Nining Ariati, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Dona Marcellina, S. Kom., M. Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom selaku Pembimbing I.
6. Ibu Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I selaku Pembimbing II.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Indo Global Mandiri Palembang.
8. Teman – Teman Prodi Studi Sistem Informasi angkatan 2019
9. Dan kedua Orang Tua Saya (Ibu: Yusnaini dan Ayah: M.Hasani) yang telah selama ini memberikan dukungan dalam berbagai hal, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa pengesahan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya dan Peneliti juga berharap agar Skripsi ini akan meberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Penulis

Yudha Yusha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	18
1.3.1 Tujuan Penelitian	18
1.3.2 Manfaat Penelitian	18
1.4 Sistematika penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
2.1 Teori Umum.....	20
2.1.1 Analisis	20
2.1.2 Kepuasan.....	21
2.1.3 Wisatawan.....	21
2.1.4 Website	22
2.2 Teori Khusus.....	23
2.2.1 Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	23
2.2 Hipotesis Penelitian	26
2.3 SmartPLS	27

2.4	Rumus Rata-Rata Kepuasan (RK)	27
2.5	Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Identifikasi Masalah.....	31
3.1.1	Tahapan Penelitian.....	31
3.1.2	Deskripsi Penelitian	32
3.1.3	Rumusan Masalah.....	32
3.1.4	Studi Pustaka.....	32
3.2	Penyusunan Rancangan	32
3.2.1	Penentuan Indikator Penelitian.....	32
3.2.2	Skala Likert.....	33
3.2.3	Instrumen Penelitian	34
3.3	Pengumpulan Data	36
3.3.1	Populasi dan Sampel	37
3.4	Uji Coba Instrumen.....	37
3.4.1	Uji Validitas Kuesioner	38
3.4.2	Uji Reabilitas Kuesioner	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Deskripsi Data.....	41
4.1.1	Deskripsi Penarikan Populasi dan Sampel Data	41
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	43
4.1.5	Profil Responden Berdasarkan Kota Tempat Tinggal	44
4.1.6	Profil Responden Berdasarkan Pernah Atau Tidak Mengakses Website Virtual Palembang 360	46
4.2	Hasil Pengumpulan Data	47
4.2.1	Rekapitulasi Pernyataan Responden.....	47
4.2.2	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	48
4.3	Model SEM-PLS.....	49
4.4	Uji Kualitas Data	50

4.4.1	Uji Linear regresi berganda	50
4.4.2	Uji Koefiensi Korelasi	52
4.4.3	Uji t	53
4.5	Hasil Analisis	54
4.5.1	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Content</i>	55
4.5.2	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Accuracy</i>	56
4.5.3	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Format</i>	57
4.5.4	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Ease of Use</i>	57
4.5.5	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>Timeliness</i>	58
4.5.6	Hasil Pengolahan Data Berdasarkan Variabel <i>User Satisfaction</i>	59
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 dimensi metode EUCS	24
Gambar 2.2 Kerangka Hipotesis Penelitian	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	44
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	45
Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Belum/Pernah Menggunakan	46
Gambar 4.6 Model Graphical Output SEM-PLS	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 penelitian terdahulu	28
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	33
Tabel 3.2 Tabel Keterangan Bobot Nilai.....	34
Tabel 3.3 Hasil Penyebaran Kuesioner	38
Tabel 3.4 Hasil Validitas Responden.....	39
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas.....	39
Tabel 4.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3 Tabel Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	43
Tabel 4.4 Tabel Responden Berdasarkan kota Tempat Tinggal.....	45
Tabel 4.5 Tabel Responden Berdasarkan Belum/Pernah Menggunakan.....	46
Tabel 4.6 Rekapitulasi Pernyataan Responden.....	47
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden	48
Tabel 4.8 Hasil Uji linear regresi berganda.....	51
Tabel 4.9 Tabel Uji Koefiensi Korelasi	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefiensi Korelasi	52
Tabel 4.11 Hasil Uji T	53
Tabel 4.12 Tabel Keterangan Tingkat Kepuasan	54
Tabel 4.13 Pengolahan data Indikator C.1	55
Tabel 4.14 Pengolahan data Indikator C.2	56
Tabel 4.15 Pengolahan data Indikator A.1	56
Tabel 4.16 Pengolahan data Indikator F.1	57
Tabel 4.17 Pengolahan data Indikator U.1	57

Tabel 4.18 Pengolahan data Indikator U.2	58
Tabel 4.19 Pengolahan data Indikator T.1	59
Tabel 4.20 Pengolahan data Indikator S.1.....	59
Tabel 4.21 Pengolahan data Indikator S.2.....	60
Tabel 4.22 Hasil Nilai Pengolahan Rata-Rata Kepuasan	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Surat Survei
Lampiran 3	Surat Balasan Survei
Lampiran 4	Kartu Bimbingan
Lampiran 5	Lampiran Data Kuesioner
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas
Lampiran 7	Hasil Uji Reabilitas
Lampiran 8	Hasil Uji Linear Regresi Berganda
Lampiran 9	Hasil Uji Koefiensi Korelasi
Lampiran 10	Hasil Uji T