



**ANALISIS APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN MODEL  
DELONE MCLEAN DENGAN PENDEKATAN USER EXPERIENCE  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**ERICK SYAPUTRA CHANIAGO**

**2021.21.0097**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**2025**



**ANALISIS APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN MODEL  
DELONE MCLEAN DENGAN PENDEKATAN USER EXPERIENCE  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

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

**ERICK SYAPUTRA CHANIAGO**

**2021.21.0097**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

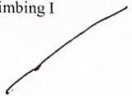
ANALISIS APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN MODEL  
DELONE MCLEAN DENGAN PENDEKATAN *USER EXPERIENCE*  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGGUNA

Oleh :


Erick Syaputra Chaniago  
2021.01.0097

Palembang, 24 Februari 2025

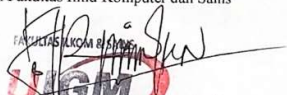
Pembimbing I

  
Faradillah S.Si., M.Kom.,  
NIK: 2013.01.1018

Pembimbing II

  
M. Fadhiel Alie M.Kom., B.IT., M.T.I.,  
NIK: 2018.01.0258

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

  
Rudi Heriandwin, S.P., M.Eng. Ph.D  
NIK: 2022.01.0315

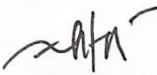
## LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

### LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Rabu tanggal 12 bulan Februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 12/02/2025

Penguji 1,



Dr. Terttiavini S.Kom., M.Kom.,

NIK:2011.01.0083

Penguji 2,



Agustina Hervati S.Kom., M.M., M.Kom.,

NIK:2016.01.0230

Penguji 3,



Faradillah S.Si., M.Kom.,


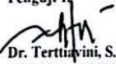

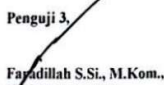
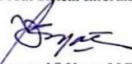
NIK.2013.01.1018

Mengetahui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti S.Kom., M.T.I.,  
NIK:2002.02.0016

## SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI

	<b>SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1) FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI</b>
<b>Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:</b>	
<b>Nama</b>	: Erick Syaputra Chaniago
<b>NPM</b>	: 2021210097
<b>Judul Skripsi</b>	: Analisis Aplikasi Mypertamina Menggunakan Model Delone Melean Dengan Pendekatan <i>User Experience</i> Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna
<b>Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.</b>	
<b>Palembang, 24 Februari 2025</b>	
<b>Penguji 1,</b>  <b>Dr. Tertiyani, S.Kom., M.Kom.,</b> <b>NIK:2011.01.0083</b>	
<b>Penguji 2,</b>  <b>Agustina Heryati S.Kom., M.M., M.Kom.,</b> <b>NIK:2016.01.0230</b>	
<b>Penguji 3,</b>  <b>Fajadillah S.Si., M.Kom.,</b> <b>NIK:2013.01.1018</b>	
<b>Menyetujui,</b> <b>Ka. Prodi Sistem Informasi</b>  <b>Dhamayanti S.Kom., M.T.I</b> <b>NIK:2002.02.0016</b>	

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Saya tidak mau menceritakan mimpi saya pada mereka, saya ingin menunjukkan mimpi saya kepada mereka“

( Cristiano Ronaldo )

“PERCAYA sama diri lu sendiri, FOKUS sama diri lu, PERBAIKI diri lu, BUKAN lihat rumput tetangga. Kalau lu konsisten ngelakuin itu, lu BERKEMBANG”

( Justinus Lhaksana )

“Kadang kita ngga selalu harus dengerin semua apa yang orang omongin tentang kita, kita cuma perlu fokus sama apa yang pingin kita raih. Kita terlalu naif kalo harus keliatan baik di depan semua orang.”

( Penulis )

Skripsi ini saya Persembahkan kepada :

- kepada pintu surga saya, Bunda saya tercinta yang tidak henti hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan kepada saya, motivasi serta doa yang terus menerus dipanjatkan sehingga saya mampu menyelesaikan studi saya sampai sarjana nanti.
- Kepada Nenek dan Mamak ( Bibi ) saya yang telah berkontribusi besar dalam hidup saya, dimana saya dibesarkan, dididik dan mereka di atas adalah segalanya bagi hidup saya.
- Kepada Audy Putri Criseli yang selalu memarahi saya demi kemajuan dan kebaikan diri saya sendiri.
- Terakhir diri saya sendiri, Erick Syaputra Chaniago. Atas segala kerja keras dan semangatmu selama ini , mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan, sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir Skripsi ini. Sukses selalu menyertaimu.

## Abstrak

Aplikasi MyPertamina merupakan inovasi digital yang dirancang oleh PT Pertamina untuk meningkatkan pengalaman pelanggan melalui layanan pembayaran non-tunai, navigasi lokasi SPBU, dan program loyalitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *User Experience* terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina di kalangan civitas akademika Universitas Indo Global Mandiri menggunakan model DeLone & McLean. Model ini mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas sistem, informasi, layanan, dan pengalaman pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kontribusi keseluruhan sebesar 95,2% sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R-Square. Pengalaman pengguna menjadi dimensi yang paling signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, diikuti oleh kualitas sistem, informasi, dan layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan aplikasi berbasis digital serta memberikan rekomendasi praktis bagi Pertamina untuk meningkatkan fitur dan layanan aplikasi MyPertamina agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Kata Kunci :** MyPertamina, *User Experience*, Kepuasan Pelanggan, model DeLone & McLean, SmartPLS

### **Kata Pengantar**

Puji dan syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Kerja praktek ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui *User Experience* dan Model Delone Mclean Pada Aplikasi MyPertamina di Lingkungan Universitas Indo Global Mandiri dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang yang diberikan selama penyusunan Kerja Praktek ini kepada :

1. Dr. Marzuki Alie, SE., MM, Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Rudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dhamayanti, S.Kom., M.T.I selaku Ketua program Studi Sistem Informasi
4. Faradillah S.Si., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I.
5. M. Fadhiel Alie, M.Kom., B.IT., M.TI., selaku Dosen Pembimbing Skripsi II.
6. Dosen-dosen Fakultas Ilmu Komputer UIGM.
7. Orang Tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis, terutama kepada Bunda yang telah berusaha dan berjuang sekuat tenaga demi kepentingan hidup saya.
8. Teman-teman yang telah membantu penulis dalam Menyusun laporan skripsi ini.

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

Penulis,

Erick Syaputra Chaniago



## Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Ruang Lingkup.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Analisis .....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.3 Aplikasi <i>Mobile</i> .....	8
2.4 Aplikasi <i>MyPertamina</i> .....	9
2.5 <i>User Experience</i> .....	10
2.6 Model <i>Delone &amp; Mclean</i> .....	11
2.7 Konseptual Model <i>Delone &amp; Mclean</i> .....	12
2.8 Konseptual <i>User Experience</i> .....	15
2.9 SmartPLS .....	15
2.9.1 Uji Validitas .....	16
2.9.2 Uji Realibilitas.....	17

2.9.3	Uji R Koefisiensi Determinasi .....	18
2.10	Metode Pengumpulan Data .....	18
2.10.1	Kuisisioner.....	18
2.10.2	Observasi.....	19
2.10.3	Skala <i>Likert</i> .....	19
2.10.4	Studi Pustaka .....	20
2.11	Populasi.....	20
2.12	Sampel .....	21
2.13	Penelitian Sebelumnya .....	21
BAB III .....		24
METODOLOGI PENELITIAN .....		24
3.1	Tahapan Penelitian .....	24
3.2	Deskripsi Penelitian.....	25
3.3	Konseptual Model Penelitian .....	26
3.4	Penyusunan Rancangan Penelitian.....	27
3.4.1	Penentuan Variabel dan Indikator Penelitian.....	27
3.4.2	Skala <i>Likert</i> .....	30
3.4.3	Instrumen Penelitian.....	31
3.5	Gambaran Perusahaan PT. Pertamina .....	33
3.5.1	Visi Perusahaan .....	33
3.5.2	Misi Perusahaan .....	34
3.5.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
3.6	Pengumpulan Data.....	34
3.6.1	Kuisisioner.....	35
3.6.2	Observasi.....	35
3.6.3	Studi Pustaka .....	35
3.7	Populasi.....	36
3.8	Sampel.....	36
3.9	Ujicoba Instrumen 25 Responden .....	37
3.9.1	Uji <i>Outer Model</i> .....	39
3.9.1.3	Uji Reabilitas .....	42

3.9.2	Uji <i>Inner Model</i> .....	44
BAB IV	.....	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	50
4.1	Deskripsi Data .....	50
4.2	Karakteristik Pengguna .....	51
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Umur.....	53
4.3	Metode Analisis Data .....	54
4.4	Analisis Sistem .....	56
4.5	Uji <i>Outer Model</i> .....	58
4.5.1	Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ).....	58
4.5.2	Uji Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ) .....	61
4.5.3	Uji Reabilitas.....	64
4.6	Uji <i>Inner Model</i> .....	67
4.6.1	Uji <i>R-Square</i> .....	67
4.6.2	Uji <i>F-Square</i> .....	69
4.6.3	Uji Path Koefisien ( <i>Path Coefficiency</i> ) .....	70
4.7	<i>Input</i> dan <i>Output</i> hasil Penelitian .....	72
BAB V	.....	74
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	74
5.1	Kesimpulan .....	74
5.2	Saran .....	75
Lampiran	.....	82