



**ANALISIS KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP  
PENGUNAAN VIRTUAL ACCOUNT PADA PEMBAYARAN  
UKT MENGGUNAKAN METODE EUCS (STUDI KASUS:  
MAHASISWA INDO GLOBAL MANDIRI)**

**SKRIPSI**

**MEILINA**

**2020.21.0100**

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

**2023**



**ANALISIS KEPUASAAN MAHASISWA TERHADAP  
PENGUNAAN VIRTUAL ACCOUNT PADA PEMBAYARAN  
UKT MENGGUNAKAN METODE EUCS (STUDI KASUS :  
MAHASISWA INDO GLOBAL MANDIRI)**

**SKRIPSI**

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

**MEILINA  
2020.21.0100**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI DAN SAINS  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
2023**

# HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN  
VIRTUAL ACCOUNT PADA PEMBAYARAN UKT MENGGUNAKAN  
METODE EUCS (STUDI KASUS : MAHASISWA INDO GLOBAL  
MANDIRI)

OLEH :

MEILINA  
2020.21.0100

Palembang, 19 Februari 2024

Dosen Pembimbing I

Dhamavanti, S.Kom., M.T.I  
NIK : 2002.01.0060

Dosen Pembimbing II

Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs  
NIK : 2021.01.0303

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS

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

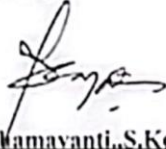
## HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

### LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 25 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

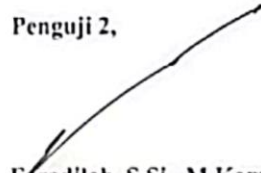
Palembang, 13 Februari 2024

Penguji 1,



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I  
NIK : 2002.01.0060

Penguji 2,



Faradilah, S.Si., M.Kom  
NIK : 2013.01.0018

Penguji 3,



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom  
NIK : 1999.01.0011

Mengetahui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom  
NIK : 1999.01.0011

## HALAMAN KETERANGAN REVISI SKRIPSI



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

---

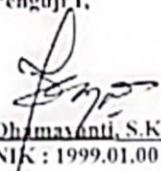
Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Mellina  
NPM : 2020210100  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Virtual Account Pada Pembayaran UKT Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus: Mahasiswa Indo Global Mandiri)

Mahasiswa yang namanya tercantum di atas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

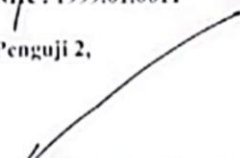
Palembang, 13 Februari 2024

Penguji 1,



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I  
NIK : 1999.01.0011

Penguji 2,




E. Adilah, S.Si., M.Kom  
NIK : 2014.01.0901

Penguji 3,



Nining Ariati, S.Hom., M.Kom  
NIK : 1999.01.0011

Mengetahui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom  
NIK : 1999.01.0011

## ABSTRAK

Pada Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan *Virtual Account* Pada PembayaranUKT. Pengumpulan data dalam kuesioner ini berupa instrumen kuesioner yang dibagikan kepada 400 responden. Selanjutnya data yang didapatkan akan diolah menggunakan bantuan SPSS. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu *End User Computing Satisfaction* (EUCS) , dimana metode ini merupakan salah satu model yang digunakan untuk menjelaskan atau mengukur kualitas dari suatu layanan yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Variabel – variabel pada Servqual terdiri dari 5 variabel yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Easy of use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*).

**Kata Kunci** : Kepuasan Pengguna, Mahasiswa, EUCS, SPSS

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of student satisfaction with the use of virtual accounts in tuition payments. Data collection in this questionnaire is in the form of questionnaire instruments distributed to 400 respondents. Furthermore, the data obtained will be processed using the help of SPSS. The method used in research is End User Computing Satisfaction (EUCS) where which method is one of the models used to explain or measure the quality of a service that has a major influence on user satisfaction. The variables in Servqual consist of 5 variables, namely Physical Evidence (Content), accuracy (Accuracy), format (Format), easy of use (Easy of use), timeliness (Timeliness).*

**Keywords :** *User Satisfaction, Students, EUCS, SPSS*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Peneliti persembahkan kepada Allah SWT karena akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Skripsi yang peneliti buat dengan judul “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan *Virtual Account* Pada Pembayaran UKT Menggunakan Metode EUCS studi kasus: (Mahasiswa Indo Global Mandiri)” dibuat sebagai salah syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi. Tidak lupa Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan penelitian ini kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE, MM selaku rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Bapak Dr. Juhaini Alie, SH, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Nining Ariati, M. Kom selaku Ketua Prodi Sistem Informasi.
4. Ibu Dhamayanti, S. Kom, M.T.I selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Bapak Abdul Kholik, S. Kom, M.Cs selaku Dosen Pembimbing 2.
6. Ibu Agustina Heryati, S. Kom, MM selaku Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ilmu komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
8. Kedua Orang Tua saya Ayah (Hamzah), Ibu (Cik Ayu) yang sangat berperan penting dalam penyelesaian skripsi ini, mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, tapi motivasi serta do'a yang selalu mereka berikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini
9. Kakak Perempuan saya (Donna Safitri, S.pd), Adik saya (Fiona) serta keluarga besar yang telah memberikan do'a serta bantuannya dalam segala hal.
10. Teman – teman seperjuangan serta rekan-rekan lainnya yang memberikan dukungan selama penulisan proposal skripsi ini.



Peneliti menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya.

Peneliti

Meilina  
(2020210100)

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL LUAR</b> .....                       | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL DALAM</b> .....                      | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....               | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI</b> ..... | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN KETERANGAN REVISI SKRIPSI</b> .....        | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                  | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                 | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGHANTAR</b> .....                          | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                               | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                            | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                             | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                          | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                        | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                             | 3           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat .....                          | 4           |
| 1.3.1 Tujuan .....                                    | 4           |
| 1.3.2 Manfaat .....                                   | 4           |
| 1.4 Rungan Lingkup .....                              | 4           |
| 1.5 Sistematisa Penulisan .....                       | 5           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                    | <b>7</b>    |
| 2.1 Analisis .....                                    | 7           |
| 2.2 Kepuasan .....                                    | 7           |
| 2.3 Mahasiswa .....                                   | 7           |
| 2.4 Virtual Account .....                             | 8           |
| 2.5 Pembayaran.....                                   | 8           |
| 2.6 UKT (Uang Kuliah Tunggal).....                    | 9           |
| 2.7 Kualitas Pelayanan .....                          | 9           |
| 2.8 Kepuasan Pengguna .....                           | 10          |

|       |   |           |
|-------|---|-----------|
| 2.9   | Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)                 | 10        |
| 2.10  | Variabel dan Indikator Penelitian                             | 12        |
| 2.11  | Populasi dan Sampel   | 13        |
| 2.12  | Teknik Pengumpulan Data                                       | 13        |
| 2.13  | Skala penelitian  | 16        |
| 2.14  | SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solutions</i> )     | 16        |
| 2.15  | Uji Validitas   | 17        |
| 2.16  | Uji Rehabilitas   | 17        |
| 2.17  | Penelitian Terdahulu  | 17        |
|       | <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                          | <b>25</b> |
| 3.1   | Tahapan Penelitian  | 26        |
| 3.2   | Deskripsi Tahapan Penelitian                                  | 26        |
| 3.2.1 | Analisis  | 26        |
| 3.2.2 | Perumusan Masalah   | 26        |
| 3.2.3 | Studi Pustaka   | 26        |
| 3.2.4 | Penyusunan Instrumen  | 27        |
| 3.2.5 | Uji Instrumen   | 27        |
| 3.2.6 | Pengumpulan Data  | 27        |
| 3.2.7 | Analisa Data  | 27        |
| 3.2.8 | Hasil dan Pembahasan  | 27        |
| 3.2.9 | Kesimpulan  | 28        |
| 3.3   | Rancangan Penelitian  | 28        |
| 3.3.1 | Jenis Penelitian  | 28        |
| 3.3.2 | Pendekatan Penelitian   | 28        |
| 3.3.3 | Variabel dan Indikator Penelitian                             | 28        |
| 3.4   | Model awal penelitian dan hipotesis                           | 32        |
| 3.5   | Populasi dan Sampel   | 33        |
| 3.5.1 | Teknik pengambilan Sampel                                     | 33        |
| 3.6   | Metode Analisis Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pengguna VA | 35        |
| 3.7   | Metode Pengumpulan Data                                       | 36        |
| 3.8   | Metode analisis data  | 37        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.9 Gambar Objek Penelitian .....                            | 37        |
| 3.9.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....                       | 37        |
| 3.9.2 Visi dan Misi.....                                     | 38        |
| 3.9.2.1 Misi.....  | 39        |
| 3.9.3 Tujuan .....   | 39        |
| 3.9.4 Sasaran .....  | 39        |
| 3.9.5 Fasilitas .....  | 39        |
| 3.9.6 Struktur Organisasi .....                              | 41        |
| 3.10 Uji coba instrumen .....                                | 42        |
| 3.11 Jurusan .....   | 42        |
| 3.12 Jenis Kelaminan .....                                   | 44        |
| 3.13 Umur .....  | 45        |
| 3.14 Uji Validitas .....                                     | 47        |
| 3.15 Uji Relibilitas .....                                   | 52        |
| 3.15 Kesimpulan Uji Instrumen .....                          | 54        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                     | <b>55</b> |
| 4.1 Pengolahan Data.....                                     | 55        |
| 4.2 Profil Responden.....                                    | 55        |
| 4.3 Metode Analisis Data.....                                | 59        |
| 4.4 Uji Kualitas Data.....                                   | 61        |
| 4.5 Uji Validitas .....                                      | 61        |
| 4.6 Uji Relibilitas.....                                     | 66        |
| 4.7 Uji Hipotesis .....                                      | 67        |
| 4.7.1 Hasil Uji T (Parsial) .....                            | 67        |
| 4.7.2 Hasil Uji F Simultan .....                             | 67        |
| 4.8 Hasil uji koefisiensi Determinasi .....                  | 68        |
| 4.9 Pengolahan Data tingkat Kepuasan Pengguna VA .....       | 69        |
| 4.10 Hasil Rekap Kesedehanaan Nilai Rata-Rata Keputusan..... | 72        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                      | <b>73</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 73        |
| 5.2 Saran.....   | 73        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>74</b> |
|-----------------------------|-----------|

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Servqual .....                                      | 11 |
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....                                  | 25 |
| Gambar 3.2 Model Penelitian Servqual .....                           | 32 |
| Gambar 3.3 Struktur Organiasasi .....                                | 41 |
| Gambar 3.4 Diagram berdasrkan jurusan.....                           | 44 |
| Gambar 3.5 Diagram berdasarkan Jenias Kelamin .....                  | 45 |
| Gambar 3.6 Diagram berdasarkan umur .....                            | 46 |
| Gambar 3.7 Uji Validitas <i>Content</i> Pada SPSS .....              | 48 |
| Gambar 3.8 Uji Validitas <i>Accuracy</i> Pada SPSS.....              | 48 |
| Gambar 3.9 Uji Validitas <i>Format</i> Pada SPSS.....                | 49 |
| Gambar 3.10 Uji Validitas <i>Easy of use</i> Pada SPSS .....         | 50 |
| Gambar 3.11 Uji Validitas <i>Timeliness</i> Pada SPSS .....          | 50 |
| Gambar 3.12 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Pada SPSS .....          | 51 |
| Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Mahasiswa Kelas Reguler..... | 56 |
| Gambar 4.2 Diagram <i>Pie</i> Jurusan Responden.....                 | 57 |
| Gambar 4.3 Diagram <i>Pie</i> Jenis Kelamin Responden .....          | 58 |
| Gambar 4.4 Diagram <i>Pie</i> Umur .....                             | 59 |
| Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> Pada SPSS .....       | 62 |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Reability</i> Pada SPSS .....      | 63 |
| Gambar 4.7 Hasil Uji Validitas <i>R sponsiviness</i> Pada SPSS ..... | 63 |
| Gambar 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> Pada SPSS .....      | 64 |
| Gambar 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> Pada SPSS.....         | 65 |
| Gambar 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Pada SPSS.....     | 65 |

|   |    |
|---|----|
| Gambar 4.11 Hasil Uji T (Parsial) .....   | 67 |
| Gambar 4.12 Hasil Uji F (Silmultan).....  | 68 |
| Gambar 4.13 Hasil Uji R Determinasi ..... | 68 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Skala Liker .....                              | 16 |
| Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu .....               | 18 |
| Tabel 3.1 Peryataan Kriteria Responden.....              | 29 |
| Tabel 3.2 <i>Content</i> .....                           | 30 |
| Tabel 3.3 <i>Accuracy</i> .....                          | 30 |
| Tabel 3.4 <i>Format</i> .....                            | 30 |
| Tabel 3.5 <i>Easy of use</i> .....                       | 31 |
| Tabel 3.6 <i>Timeliness</i> .....                        | 31 |
| Tabel 3.7 Kepuasan Pengguna .....                        | 32 |
| Tabel 3.8 Kriteria Penelitian .....                      | 36 |
| Tabel 3.9 Data Responden Berdasarkan Jurusan .....       | 43 |
| Tabel 3.10 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 44 |
| Tabel 3.11 Data Responden Berdasarkan umur .....         | 46 |
| Tabel 3.12 Data kuesioner Hasil Uji Instrumen.....       | 51 |
| Tabel 3.13 Hasil Keputusan Uji Validitas.....            | 52 |
| Tabel 3.13 Uji Realibilitas <i>Content</i> .....         | 52 |
| Tabel 3.14 Uji Realibiitas <i>Accuracy</i> .....         | 52 |
| Tabel 3.15 Uji Realibilitas <i>Format</i> .....          | 53 |
| Tabel 3.16 Uji Realibilitas <i>Easy of use</i> .....     | 53 |
| Tabel 3.17 Uji Realibilitas <i>Timeliness</i> .....      | 53 |
| Tabel 3.18 Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna .....      | 53 |
| Tabel 3.19 Hasil uji Realibilitas.....                   | 54 |
| Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner .....                     | 54 |



|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.2 Jumlah Responden Mahasiswa Kelas Reguler.....       | 55 |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan .....          | 57 |
| Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....     | 58 |
| Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Umur Responden .....   | 59 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....                            | 61 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....                          | 66 |
| Tabel 4.9 Tabulasi Kuesioner .....                            | 70 |
| Tabel 4.10 Rekap Kesederhanaan Nilai Rata-Rata Kepuasan ..... | 72 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kartu Bimbingan

Lampiran 3 Surat Pernyataan Tidak Plagiath