



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI LINKAJA
DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
PADA SISTEM PEMBAYARAN *LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)*
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Erlangga Reksadana
2020.11.0071**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS IGM
2024**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI LINKAJA
DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
PADA SISTEM PEMBAYARAN *LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)*
PALEMBANG**

SKIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Teknik Informatika dan Sains**

Oleh:

**Erlangga Reksadana
2020.11.0071**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS IGM
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi LinkAja Dengan Metode
End User Computing Satisfaction Pada Sistem Pembayaran Light
Rail Transit (LRT) Palembang**

Oleh

Erlangga Reksadana

NPM : 2020.11.0071

Palembang, 01 Februari 2024

Pembimbing II

Pembimbing I



Ir. Mustafa Ramadhan, M.T
NIK : 2002.03.0172

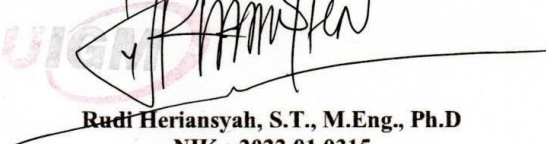


Indah Permatasari, M.Kom
NIK : 2021.01.0290

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS



UIN

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

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 25 Januari 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi :

Nama : Erlangga Reksadana
NPM : 2020.11.0071
Judul : Analisis kepuasan penggunaan aplikasi LinkAja dengan metode end user computing satisfaction pada sistem pembayaran light rail transit (LRT) Palembang

Oleh Prodi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang

Palembang, 01 Februari 2024

Penguji 1,



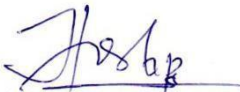
Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D
NIK: 2022.01.0315

Penguji 2,



Dr. Herri Sefiawan, M.Kom
NIK: 2003.01.0060

Penguji 3,



Indah Permatasari, M.Kom
NIK: 2021.01.0290

Menyetujui,
Ka. Prodi Teknik Informatika



Zaid Romegar Mair, S.T., M.Cs
NIK: 2021.01.0307



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA (S1)
FASILKOM DAN SAINS UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Erlangga Reksadana
NPM : 2020.11.0071
Judul : Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi LinkAja Dengan
Metode End User Computing Satisfaction Pada Sistem
Pembayaran Light Rail Transit (LRT) Palembang

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI

Palembang, Februari 2024

Penguji 1,

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

Penguji 2,

Dr. Herri Setiawan, M.Kom
NIK: 2003.01.0060

Penguji 3,

Indah Permatasari, M.Kom
NIK: 2021.01.0290

Menyetujui,
Ka. Prodi Teknik Informatika

Zaid Romegar Mair, S.T., M.Cs
NIK: 2021.01.0307

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Tuhanmu, tidak meninggalkanmu dan tidak membencimu”
(Q.S ad-Dhuha:3)

Persembahan :

- ❖ Terimakasih kepada orang tua, saudara-saudara dan teman-teman terdekat saya, atas dukungan dan doa yang telah menjadi pendorong dalam perjalanan saya hingga saat ini.
- ❖ Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ir. Mustafa Ramadhan, M.T dan Ibu Indah Permatasari, M.Kom selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Juga kepada Universitas Indo Global Mandiri, Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer dan Sains.
- ❖ Serta kepada teman-teman seangkatan Teknik Informatika 2020 yang telah berjuang bersama dan memberikan bantuan serta ilmu kepada saya.

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI LINKAJA DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* PADA SISTEM PEMBAYARAN *LIGHT RAIL TRANSIT (LRT)* PALEMBANG

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan aplikasi LinkAja sebagai alat pembayaran non-tunai di Light Rail Transit (*LRT*) Palembang, dengan fokus pada kepuasan pengguna melalui metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Dengan melibatkan 100 responden setelah mengeliminasi 8 data ekstrem menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik *probability sampling*, hasil analisis data menunjukkan bahwa 24,2% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh variabel independen. Hasil uji keterbacaan menunjukkan kuesioner terbaca, dan persamaan regresi mengidentifikasi pengaruh positif *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna. Uji hipotesis memvalidasi signifikansi pengaruh variabel-variabel tersebut, dengan nilai F Hitung (*content*=36,202, *accuracy*=8,671, *format*=18,093, *ease of use*=15,682, *timeliness*=8,943S) melebihi nilai F Tabel (6,900). Kesimpulan hasil analisis kepuasan pengguna menegaskan bahwa konten, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja pada sistem pembayaran non-tunai di *LRT* Palembang.

Kata Kunci : Aplikasi LinkAja, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Kepuasan Pengguna, *Light Rail Transit (LRT)* Palembang, Pembayaran Non Tunai.

**ANALYSIS OF SATISFACTION USING THE LINKAJA APPLICATION
WITH THE END USER COMPUTING SATISFACTION METHOD ON THE
PALEMBANG LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) PAYMENT SYSTEM**

ABSTRACT

This research discusses the application of the LinkAja application as a non-cash payment tool on the Palembang Light Rail Transit (LRT), with a focus on user satisfaction through the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. By involving 100 respondents after eliminating 8 extreme data using a quantitative approach and probability sampling techniques, the results of data analysis show that 24.2% of the variation in user satisfaction is explained by independent variables. The readability test results show that the questionnaire is legible, and the regression equation identifies the positive influence of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness on user satisfaction. Hypothesis testing validates the significance of the influence of these variables, with the calculated F value (content=36.202, accuracy=8.671, format=18.093, ease of use=15.682, timeliness=8.9435) exceeding the F Table value (6.900). The conclusion of the user satisfaction analysis results confirms that content, accuracy, format, ease of use, and timeliness have a positive influence on user satisfaction of the LinkAja application in the non-cash payment system on the Palembang LRT.

Keywords: LinkAja Application, End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, Palembang Light Rail Transit (LRT), Non-Cash Payment.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis mengucapkan puji syukur atas nikmat sehat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi LinkAja dengan metode *End User Computing Satisfaction* pada sistem pembayaran *Light Rail Transit (LRT)* Palembang".

Skripsi ini merupakan hasil akhir penelitian dan penyusunan skripsi di program studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri. Tujuan skripsi ini adalah untuk mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan serta kerangka kerja penelitian terkait kepuasan penggunaan aplikasi pembayaran non tunai pada sistem *Light Rail Transit (LRT)* Palembang.

Peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor UIGM.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer UIGM.
3. Ibu Dr. Shinta Puspasari, S.Si., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Zaid Romegar Mair , S.T., M.Cs sebagai Ketua Prodi TI UIGM.
5. Bapak Ir. Mustafa Ramadhan, M.T sebagai Dosen Pembimbing I
6. Ibu Indah Permatasari, M.Kom sebagai Dosen Pembimbing II
7. Keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan moral yang senantiasa diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman bernama Nizar, Aldi, Rafly, Abu yang membantu penulis dalam mengembangkan ide-ide dalam penyusunan laporan proposal skripsi ini.
9. Pihak-pihak yang turut mendukung dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, khususnya di bidang Teknik Informatika. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca serta menjadi pijakan untuk penelitian lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 17 November 2023

[Erlangga Reksadana]

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN KETERANGAN REVISI SKRIPSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....	vii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	2
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Analisis	6
2.2 Kepuasan Pengguna.....	6
2.3 Pembayaran Non Tunai	7
2.3.1 Aplikasi LinkAja	7

2.4	<i>Light Rail Transit (LRT)</i>	8
2.5	<i>SPSS (Statistical Product and Service Solutions)</i>	9
2.5.1	Uji Validitas.....	9
2.5.2	Uji Reabilitas	10
2.6	Populasi dan Sampel.....	11
2.6.1	Populasi	11
2.6.2	Sampel	12
2.7	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	14
2.7.1	<i>Content</i>	15
2.7.2	<i>Accuracy</i>	15
2.7.3	<i>Format</i>	15
2.7.4	<i>Ease of Use</i>	15
2.7.5	<i>Timeliness</i>	16
2.8	Variabel	16
2.8.1	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	16
2.8.2	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	17
2.8.3	Variabel <i>Moderating</i>	17
2.8.4	Variabel <i>Intervening</i>	18
2.9	Instrumen Penelitian	18
2.9.1	Kuesioner.....	19
2.9.2	Wawancara	19
2.9.3	Observasi	20
2.10	Skala Pengukuran	20
2.10.1	Skala Likert.....	21
2.11	Uji Keterbacaan	21
2.12	Data.....	22

2.12.1	Pengumpulan Data.....	22
2.12.2	Analisis Data.....	23
2.13	Metodologi Penelitian.....	24
2.13.1	Kuantitatif.....	24
2.13.2	Kualitatif.....	24
2.14	Hipotesis.....	25
2.14.1	Hipotesis Nol (H ₀).....	26
2.14.2	Hipotesis Alternatif.....	26
2.15	Uji Persyaratan Regresi Linier Berganda.....	27
2.15.1	Pengujian Linearitas dari Garis Regresi.....	27
2.15.2	Uji Normalitas.....	28
2.15.3	Uji Multikolinieritas.....	29
2.15.4	Uji Heteroskedastisitas.....	29
2.16	Uji Regresi Linear Berganda.....	30
2.16.1	Koefisien Determinasi.....	30
2.16.2	Persamaan Garis Regresi.....	31
2.16.3	Koefisien Korelasi.....	31
2.17	Microsoft Excel.....	32
2.18	Diagram.....	32
2.19	Google Form.....	34
2.20	Statistik.....	35
2.21	Penelitian Terdahulu.....	37
	BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1	Metodologi.....	43
3.2	Tahapan Penelitian.....	43
3.2.1	Identifikasi Masalah.....	44

3.2.2	Studi Literatur	44
3.2.3	Populasi dan Sampel.....	44
3.2.4	Hipotesis Penelitian	44
3.2.5	Penyusunan Instrumen.....	45
3.2.6	Pengumpulan Data.....	50
3.2.7	Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Hasil.....	52
4.1.1	Hasil Statistik Deskriptif.....	52
4.1.2	Hasil Uji Keterbacaan.....	53
4.1.3	Hasil Perhitungan Jumlah Sampel	54
4.1.4	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	55
4.1.5	Uji Persyaratan Regresi Linear Berganda.....	58
4.1.6	Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.2	Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan penelitian.....	43
Gambar 3.2 Model penelitian	45
Gambar 4.1 Diagram jenis kelamin responden	52
Gambar 4.2 Diagram usia responden	53
Gambar 4.3 Diagram kuesioner sudah cukup terbaca.....	53
Gambar 4.4 Diagram kuesioner sudah cukup dipahami.....	54
Gambar 4.5 <i>Output</i> uji validitas	56
Gambar 4.6 Statistik reabilitas	58
Gambar 4.7 Anova Y* <i>Content</i>	59
Gambar 4.8 Anova Y* <i>Accuracy</i>	59
Gambar 4.9 Anova Y* <i>Format</i>	59
Gambar 4.10 Anova Y* <i>Ease Of Use</i>	59
Gambar 4.11 Anova Y* <i>Timeliness</i>	60
Gambar 4.12 Hasil uji <i>one-sample kolmogorov-smirnov</i>	61
Gambar 4.13 Hasil uji multikolinearitas - <i>Coefficients</i>	62
Gambar 4.14 Hasil heteroskedastisitas	63
Gambar 4.15 Koefisien determinasi	64
Gambar 4.16 Persamaan garis regresi	65
Gambar 4.17 <i>Output</i> koefisien korelasi <i>content</i> - Anova	67
Gambar 4.18 <i>Output</i> koefisien korelasi <i>accuracy</i> – Anova.....	67
Gambar 4.19 <i>Output</i> koefisien korelasi <i>format</i> – Anova.....	67
Gambar 4.20 <i>Output</i> koefisien korelasi <i>ease of use</i> - Anova	67

Gambar 4.21 *Output* koefisien korelasi *timeliness* - Anova.....68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Derajat validitas instrumen	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Indikator pertanyaan kuesioner	46
Tabel 3.2 Skor skala likert	49
Tabel 4.1 Ringkasan uji validitas.....	57
Tabel 4.2 Ringkasan hasil analisis tabel Anova.....	60
Tabel 4.3 Ringkasan hasil uji persyaratan regresi linear berganda.....	63
Tabel 4.4 Ringkasan hasil uji Hipotesis	68
Tabel 4.4 Ringkasan hasil uji Hipotesis	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kartu Bimbingan

Lampiran 3 Surat Pernyataan Tidak Plagiat

Lampiran 4 Surat Survey Penelitian

Lampiran 5 Surat Balasan Survey Penelitian LRT Palembang

Lampiran 6 Surat Keterangan Bebas Pustaka