



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI
MyIM3 MENGGUNAKAN METODE UTAUT DI KALANGAN
MAHASISWA UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

SKRIPSI

NYIMAS GHEFIRA NURKHALIZAH

2021.21.0132

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2025**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI
MyIM3 MENGGUNAKAN METODE UTAUT DI KALANGAN
MAHASISWA UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Program Strata 1 pada
Program Studi Sistem Informasi

NYIMAS GHEFIRA NURKHALIZAH

2021.21.0132

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MyIM3 MENGUNAKAN METODE UTAUT DI LINGKUNGAN MAHASISWA UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Oleh :

Nyimas Ghelira Nurkhalizah
2021.21.0132

Palembang, 27 Februari 2025

Pembimbing I



Agustina Heriyati S.Kom.,M.M.,M.Kom
NIK: 2016.01.0203

Pembimbing II




M. Fadhil Alie, S.Kom.,B.IT.,M.TI
NIK: 2018.01.0258

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer & Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS



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

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 13 bulan Februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

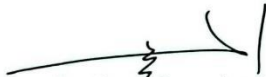
Palembang, 25 / February / 2025

Penguji 1,



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

Penguji 2,



Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom.
NIK: 2014.01.0901

Penguji 3,



Agustina Herivati S.Kom., M.M., M.Kom
NIK: 2016.01.0203

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



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

SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



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

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Nyimas Ghefira Nurkhalizah

NPM : 2021210132

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi MyIM3
Menggunakan Metode UTAUT Di Lingkungan Mahasiswa
Universitas Indo Global Mandiri

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

Palembang, 25 February 2025

Penguji 1,

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

Penguji 2,

Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom.
NIK: 2014.01.0901

Penguji 3,

Agustina Heriyati S.Kom., M.M., M.Kom
NIK: 2016.01.0203

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

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

ABSTRAK

Aplikasi myIM3 adalah layanan digital yang memudahkan pengguna dalam pembelian paket data, pengisian pulsa, dan pengecekan kuota. Di lingkungan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri Palembang, aplikasi ini digunakan untuk mendukung kebutuhan telekomunikasi harian. Namun, beberapa kekurangan sering dikeluhkan, seperti stabilitas aplikasi yang tidak konsisten, kecepatan layanan yang lambat, pengalaman yang kurang lancar pada fitur tertentu, serta keterlambatan pemrosesan pembayaran paket data. Kekurangan ini dapat memengaruhi kepuasan pengguna dan citra aplikasi.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi myIM3 di kalangan mahasiswa menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Data diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner berbasis model UTAUT, meliputi empat variabel utama: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan software statistik. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi myIM3 untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.

Kata Kunci: myIM3, UTAUT, kepuasan pengguna, mahasiswa, Universitas Indo Global Mandiri.

ABSTRACT

The myIM3 application is a digital service designed to facilitate users in purchasing data packages, topping up credit, and checking quotas. Among students at Universitas Indo Global Mandiri Palembang, this application is used to support daily telecommunication needs. However, several issues are frequently reported, such as inconsistent application stability, slow service speeds, suboptimal user experiences with certain features, and delays in processing data package payments. These shortcomings can impact user satisfaction and the application's reputation.

This study aims to analyze user satisfaction with the myIM3 application among students using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) approach. Data were collected through surveys using a questionnaire based on the UTAUT model, covering four main variables: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions. The data were analyzed quantitatively with the aid of statistical software. The findings identify factors affecting student satisfaction and provide recommendations for improving the application to better meet user needs. This research is expected to serve as a reference for the myIM3 application developers to enhance service quality and user satisfaction, particularly among students.

Keywords: *myIM3, UTAUT, user satisfaction, students, Universitas Indo Global Mandiri.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi myIM3 Menggunakan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Lingkungan Universitas Indo Global Mandiri Palembang”. Penyusunan proposal ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
2. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Agustina Heryati, S.Kom., M.M., M.Kom selaku Pembimbing I, yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan proposal.
4. Bapak M. Fadhiel Alie, S.Kom., B.IT., M.TI., selaku Pembimbing II, yang dengan sabar memberikan panduan dan dukungan dalam menyusun proposal ini.
5. Bapak Jhon Roni Coyanda, S.Kom., M.Si., selaku Pembimbing Akademik, yang senantiasa membimbing penulis selama masa studi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan dukungan selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moral, material, serta motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
8. Keluarga besar yang selalu memberikan dorongan dan semangat selama masa penyusunan proposal ini.
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri, yang selalu memberikan dukungan, diskusi, dan kebersamaan yang tak terlupakan.

10. Semua pihak, baik individu maupun institusi, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan masukan selama proses penyusunan proposal ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian yang akan dilakukan. Akhir kata, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi.

Penulis,

Nyimas Ghefira Nurkhalizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	I
HALAMAN JUDUL DALAM	II
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	III
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	IV
ABSTRAK.....	VI
ABSTRACT.....	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Umum.....	6
2.1.1 Analisis	6
2.1.2 Kepuasan Pengguna	6
2.1.3 Aplikasi	7
2.1.4 myIM3.....	8
2.2 Teori Khusus.....	9
2.2.1 Metode UTAUT.....	9
2.2.2 SmartPLS	13
2.2.3 Uji Validitas	13
2.2.4 Uji Reabilitas.....	15
2.3 Populasi dan sampel	15

2.3.1	Populasi	15
2.3.2	Sampel	16
2.4	Teknik untuk mengumpulkan data	17
2.4.1	Kuisisioner	17
2.4.2	Skala Likert	17
2.4.3	Observasi	18
2.5	Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Tahapan Penelitian	22
3.2	Deskripsi Penelitian	22
3.2.1	Identifikasi Masalah	22
3.2.2	Studi Literatur	23
3.2.3	Menentukan Sample	23
3.2.4	Pengumpulan Data & Pembuatan Kuesioner	23
3.2.5	Pengelolaan & Analisis Data.....	23
3.2.6	Penulisan Laporan Hasil Penelitian.....	23
3.3	Pengumpulan Data.....	24
3.3.1	Observasi	24
3.3.2	Kuesioner	24
3.4	Variabel dan Indikator Penelitian	24
3.4.1	Kuisisioner dan Pertanyaan	26
3.5	Tempat Penelitian	30
3.5.1	Lokasi Penelitian	30
3.5.2	Sejarah Singkat	30
3.5.3	Visi & Misi Perusahaan	31
3.6	Populasi dan Sampel	31
3.6.1	Populasi.....	31
3.6.2	Sample	32
3.6.3	Teknik pengambilan sampel	33
3.7	Uji Coba Instrumen.....	33
3.8	<i>Structural Equation Model (SEM)</i>	35
3.9	Uji Validitas Kuisisioner	36

3.9.1 Validitas Konvergen.....	36
3.9.2 Uji Validitas Diskriminan	38
3.10 Uji Reabilitas Kuisisioner	39
3.11 Hasil Uji Coba Instrumen	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Pengolahan Data	41
4.2 Profil Responden	42
4.3 Hasil dan Analisis Penilaian Responden	46
4.3.1 Hasil Responden.....	47
4.4 Uji Kualitas Data	61
4.4.1 Structural Equation Model (SEM)	61
4.4.2 Uji Validitas Kuisisioner.....	61
4.4.3 Uji Reabilitas Kuisisioner	68
4.5 Kesimpulan dan Rekomendasi Analisis	70
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78