



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PEMESANAN
BERBASIS QR CODE PADA KOPI LOER CABANG SUDIRMAN
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

SKRIPSI

**MUTIARA INDRIANI
LESTALUHU**

2022.21.0177

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2026**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PEMESANAN
BERBASIS QR CODE PADA KOPI LOER CABANG SUDIRMAN
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *END-USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

PROPOSAL SKRIPSI

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

**OLEH
MUTIARA INDRIANI LESTALUHU
2022.21.0177**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PEMESANAN BERBASIS QR CODE
PADA KOPI LOER CABANG SUDIRMAN PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Oleh :

Mutiara Indriani Lestahu
2022.21.0177

Pembimbing I

Dr. Faradillah, S.Si M.Kom
NIDN.0216038801

Palembang, 31 Agustus 2026
Pembimbing II

Abdul Kholik, S.Kom, M.Cs
NIDN.0210049204

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains

UIGM

Prof. Dr. Ir. Henderi, S.Kom., M.Kom., IPU.
NIDN.0404127401

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Jumat tanggal, 21 bulan Agustus tahun 2026 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 31 / Agustus/ 2026

Penguji 1,



Dr. Aguatina Hervati, S.Kom., M.Kom

NIK: 2016.01.0230

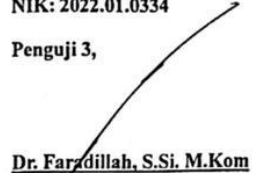
Penguji 2,



Ni Wawan Priscila Yuni Praditya, S.Si., M.Eng.

NIK: 2022.01.0334

Penguji 3,



Dr. Farzidillah, S.Si. M.Kom

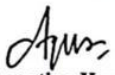
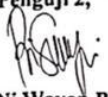
NIK: 2013.01.0018

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhanjayanti S.Kom., M.T.I
NIK.2002.01.0060

LEMBAR SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI

	SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:	
Nama	: Mutiara Indriani Lestaluhu
NPM	: 2022210177
Judul Skripsi	: Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Pemesanan Berbasis Qr Code Pada Kopi Loer Cabang Sudirman Palembang Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)
Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.	
Palembang, 31 Agustus 2026	
Penguji 1,	
	
Dr. Aguatina Heryati, S.Kom., M.Kom	
NIK: 2016.01.0230	
Penguji 2,	
	
Ni Wayan Priscila Yuni Praditya, S.Si., M.Eng	
NIK: 2022.01.0334	
Penguji 3,	
	
Dr. Faradillah S.Si., M.Kom	
NIK: 2013.01.0018	
Menyetujui,	
Ka. Prodi Sistem Informasi	
	
Dhamayanti S.Kom., M.T.I	
NIK.2002.01.0060	

ABSTRAK

Kopi Loer Cabang Sudirman Palembang telah menerapkan sistem pemesanan berbasis QR Code sebagai upaya meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melihat menu serta melakukan pemesanan secara mandiri melalui smartphone. Meskipun demikian, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti proses pemuatan menu yang relatif lambat, halaman pemesanan yang terkadang tidak dapat diakses setelah pemindaian QR Code, serta sebagian pelanggan yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna agar kualitas sistem dapat terus ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pemesanan berbasis QR Code menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Kopi Loer Cabang Sudirman Palembang. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan seluruh variabel memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik, sehingga instrumen layak digunakan dalam penelitian. Selain itu, hasil analisis menunjukkan bahwa sistem pemesanan berbasis QR Code memperoleh tingkat kepuasan pengguna yang baik berdasarkan lima dimensi EUCS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak Kopi Loer dalam meningkatkan kualitas sistem pemesanan berbasis QR Code agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), Kepuasan Pengguna, QR Code, Sistem Pemesanan, SPSS.

ABSTRACT

Kopi Loer Sudirman Branch in Palembang has implemented a QR Code-based ordering system to improve service efficiency and provide customers with a more convenient way to browse menus and place orders independently using their smartphones. However, several issues have been identified during its implementation, including slow menu loading times, ordering pages that occasionally fail to open after scanning the QR Code, and difficulties experienced by some customers in operating the system. These issues indicate the need to evaluate user satisfaction to improve the quality of the ordering system. This study aims to analyze user satisfaction with the QR Code-based ordering system using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. This research employed a quantitative approach. Data were collected through observation, interviews, literature review, and questionnaires distributed to 100 respondents, who were customers of Kopi Loer Sudirman Branch in Palembang. The data were analyzed using IBM SPSS Statistics through validity testing, reliability testing, and descriptive statistical analysis. The results indicate that all questionnaire items are valid, and all variables demonstrate excellent reliability, confirming that the research instrument is appropriate for data collection. Furthermore, the findings show that the QR Code-based ordering system achieved a good level of user satisfaction across all five EUCS dimensions. The results of this study are expected to serve as evaluation material and provide recommendations for Kopi Loer in improving the quality of its QR Code-based ordering system to make it more effective, efficient, and responsive to users' needs.

Keywords: End-User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, QR Code, Ordering System, SPSS.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pemesanan Berbasis QR Code Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada Kopi Loer Cabang Sudirman Palembang" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.H.Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri.
2. Bapak Dr. Herri Setiawan, M.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri.
4. Bapak Prof. Darius Antoni, S.Kom.,M.M., PHD. Sebagai Dosen Pembimbing Akademik Universitas Indo Global Mandiri.
5. Ibu Dr. Faradillah, S.Si., M.Kom. selaku Pembimbing I Skripsi Universitas Indo Global Mandiri.
6. Bapak Abdul Kholik, S.Kom.,M. Cs., selaku Pembimbing II Skripsi Universitas Indo Global Mandiri.
7. Bapak M. Mirza Oktaviansyah selaku pemilik Kopi Loer beserta seluruh karyawan yang telah memberikan izin penelitian, bantuan, informasi, dan kerja sama selama proses pengumpulan data.

8. Ibu tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, serta pengorbanan yang tiada henti selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
10. Last but not least, terima kasih untuk diriku sendiri, Mutiara Indriani Lestaluhu. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, melewati hari-hari yang tidak selalu mudah, rasa lelah, rasa takut, dan segala keraguan yang sempat datang. Terima kasih karena tetap memilih untuk melanjutkan meskipun beberapa kali ingin menyerah. Skripsi ini mungkin tidak sempurna, tetapi di dalamnya ada banyak doa, usaha, air mata, dan perjuangan yang tidak semua orang tahu. Tidak perlu membandingkan perjalananmu dengan orang lain, karena setiap orang memiliki waktunya masing-masing. Setelah ini mungkin akan ada banyak hal baru yang harus dihadapi, tetapi percayalah kamu sudah melewati banyak hal yang dulu kamu pikir tidak akan sanggup kamu lewati. Kamu sudah melakukan yang terbaik. I'm so proud of you, Mutiara

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi dan evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem pemesanan berbasis QR Code menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.

Penulis

Mutiara Indriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
LEMBAR KETERANGAN SURAT REVISI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teori Umum.....	7
2.1.1 Analisis.....	7
2.1.2 Qr Code	8
2.1.3 Sistem Pemesanan Berbasis Qr Code	8
2.1.4 Kepuasan Pengguna	9
2.1.5 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	9

2.1.6 IBM SPSS Statistics.....	9
2.2 Teori Khusus.....	10
2.2.1 Variabel Isi (<i>Content</i>).....	10
2.2.2 Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	11
2.2.3 Variabel Tampilan (Format)	11
2.2.4 Kepuasan Pengguna (<i>Ease Of Use</i>).....	12
2.2.5 Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	12
2.3 Metode Pengumpulan Data.....	12
2.3.1 Observasi.....	13
2.3.2 Wawancara.....	13
2.3.3 Kuesioner	13
2.3.4 Dokumentasi	13
2.4 Skala Likert	14
2.4.1 Populasi	16
2.4.2 Sampel.....	16
2.4.3 Purposive Sampling	17
2.5 Uji Validitas	18
2.6 Uji Reliabilitas	18
2.7 Penelitian Terdahulu	20
2.8 Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Tahapan Penelitian	24
3.2 Deskripsi Tahapan Penelitian.....	24
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	25
3.2.2 Studi Literatur	26
3.2.3 Penyusunan Instrumen Penelitian	26
3.2.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.2.5 Pengumpulan Data	32
3.2.6 Pengolahan Data.....	32
3.2.7 Analisis Data	32

3.2.8 Interpretasi Hasil	33
3.2.9 Kesimpulan dan Saran.....	33
3.3 Tempat Penelitian.....	33
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	33
3.3.2 Sejarah Singkat Perusahaan	34
3.3.3 Logo Perusahaan	35
3.3.4 Budaya Perusahaan	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Observasi.....	37
3.4.2 Wawancara.....	39
3.4.3 Kuesioner	39
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian.....	42
3.6 Populasi Dan Sampel Penelitian	47
3.6.1 Populasi	47
3.6.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.7 Teknik Pengolahan Data	49
3.7.1 Editing.....	50
3.7.2 Coding.....	50
3.7.3 Tabulating	50
3.8 Uji Instrumen Penelitian	51
3.8.1 Uji Validitas	53
3.8.2 Uji Reliabilitas	56
3.9 Teknik Analisis data.....	56
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif	59
3.9.2 Analisis Karakteristik Responden.....	59
3.9.3 Statistik Deskriptif Variabel.....	61
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	91
4.2 Hasil Observasi	64
4.3 Gambaran Sistem Pemesanan QR Code	65

4.3.1 Halaman Utama Sistem QR Code.....	66
4.3.2 Halaman Daftar Menu.....	67
4.3.3 Halaman Kategori Produk.....	68
4.3.4 Halaman Pemilihan Menu.....	69
4.3.5 Halaman Keranjang Pesanan.....	70
4.3.6 Halaman Ringkasan Pesanan	71
4.3.7 Halaman Informasi Pemesan.....	72
4.3.8 Halaman Metode Pembayaran	73
4.3.9 Halaman QRIS	74
4.4 Karakteristik Responden	75
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Sistem Pemesanan QR Code di Kopi Loer	77
4.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Sistem QR Code	78
4.5 Distribusi Jawaban Responden	79
4.5.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Content</i> (X1)	80
4.5.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Accuracy</i> (X2).....	80
4.5.3 Distribusi Jawaban Variabel <i>Format</i> (X3)	82
4.5.4 Distribusi Jawaban Variabel <i>Ease of Use</i> (X4).....	83
4.5.5 Distribusi Jawaban Variabel <i>Timeliness</i> (X5).....	84
4.5.6 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	85
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	86
4.6.1 Pembahasan Variabel <i>Content</i> (X1).....	86
4.6.2 Pembahasan Variabel <i>Accuracy</i> (X2)	87
4.6.3 Pembahasan Variabel <i>Format</i> (X3).....	88
4.6.4 Pembahasan Variabel <i>Ease of Use</i> (X4)	88
4.6.5 Pembahasan Variabel <i>Timeliness</i> (X5).....	89
4.6.6 Pembahasan Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	90

BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	98