

**PENERAPAN MODEL EUCS (END-USER COMPUTING SATISFACTION) UNTUK
MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DOMPET
DIGITAL (Studi Kasus: Aplikasi DANA)**

AlifTasya Silvy Agustina

190441100170

Dosen Pembimbing

1. Wahyudi Agustiono, S.Kom., M.Sc, Ph.D.
2. Dr. Aeri Rachmad, S.T., M.T.

ABSTRAK

Kegiatan transaksi kini dapat dilakukan secara digital berkat adanya teknologi dompet digital termasuk *e-wallet* Dana. Menurut *survey* populix.co Dana berada pada peringkat kedua paling banyak digunakan sebesar 83% di bawah Gopay. Namun, dalam media massa dipaparkan beberapa kali mengalami eror. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, hubungan antar variabel, dan beberapa variabel yang harus diperbaiki maupun dipertahankan. Variabel yang digunakan, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timelines*, *perceived usefulness*, dan *perceived security*. Sedangkan, populasinya ialah pengguna aplikasi Dana dengan domisili Kabupaten Gresik, Surabaya, Bangkalan, Jombang, Malang, serta dengan jumlah sampel sebanyak 204 responden. Selanjutnya, data diolah dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji hipotesis, serta perhitungan metode CSI dan IPA. Hasil dari penelitian menunjukkan beberapa variabel yang dapat berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*, yaitu variabel *content*, *format*, *perceived usefulness*, dan *perceived security*. Selain itu, dalam metode CSI menghasilkan nilai kepuasan pengguna sebesar 80,95%, dan dengan metode IPA terdapat indikador PS2 dalam *perceived security* yang harus diperbaiki dalam kuadran I, sedangkan indikator yang dapat dipertahankan yaitu, C2, C3 dalam *content*, E1, E2, E3 dalam *ease of use*, F3 dalam *format*, PU1, PU2, PU3 dalam *perceived usefulness*, A1 dalam *accuracy*, dan US1 dalam *user satisfaction* yang terdapat pada kuadran II.

Kata Kunci: *E-wallet*, EUCS, CSI, IPA, Dana

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Analisis	8
2.2 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	9
2.3 Aplikasi.....	11
2.4 Dompot Digital (E-Wallet)	11
2.5 Metode Pengumpulan Data	12
2.6 Populasi dan Teknik Sampling.....	13
2.6.1 Probability Sampling.....	13
2.6.2 Non-Probability Sampling	15
2.7 Model End User Computing Satisfaction (EUCS).....	15

2.8 Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	17
2.9 Metode Importance Performance Analysis (IPA)	17
2.10 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian	25
3.2 Identifikasi Masalah, Tujuan, dan Batasan Penelitian.....	26
3.3 Studi Literatur.....	26
3.4 Model Penelitian.....	27
3.4.1 Variabel Penelitian	28
3.4.2 Hipotesis Penelitian.....	28
3.5 Penyusunan Kuesioner	29
3.6 Pengumpulan Data.....	31
3.6.1 Observasi.....	31
3.6.2 Kuesioner/Angket	31
3.7 Pengolahan Data	32
3.7.1 Uji Validitas	32
3.7.2 Uji Reliabilitas	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.4 Uji Hipotesis.....	34
3.8 Analisis Data	35
3.8.1 Perhitungan CSI (Customer Satisfaction Index)	35
3.8.2 Perhitungan IPA (Importance Performance Analysis).....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Analisis Demografi Responden	38
4.2 Pengolahan Data	40
4.2.1 Uji Validitas	40
4.2.2 Uji Reliabilitas	42

4.2.3 Uji Asumsi Klasik	42
4.2.4 Uji Hipotesis.....	45
4.3 Perhitungan dan Analisis Data	47
4.3.1 Perhitungan metode CSI (Customer Satisfaction Index)	47
4.3.2 Perhitungan metode IPA (Importance Performance Analysis)	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan	2
Gambar 1.2 Dompot Digital Terpopuler di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Model dalam End User Computing Satisfaction	16
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	18
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian	25
Gambar 3.2 Model Penelitian yang Dikembangkan	27
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasar Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasar Domisili	39
Gambar 4.3 Diagram Hasil Uji Normalitas	43
Gambar 4.4 Diagram Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Gambar 4.5 Diagram Kartesius IPA	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria CSI	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	28
Tabel 3.2 Likert's Summated Rating.....	29
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	29
Tabel 4.1 Demograafi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasar Domisili	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Item Kinerja	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Item Kepentingan.....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.7 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji F	47
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan CSI	48
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	50
Tabel 4.11 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan.....	51