

SKRIPSI

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TRANSJAKARTA
TERHADAP APLIKASI MOOVIT DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)**



Alim Ramadhan

1512619028

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER

FAKULTAS TEKNIK



UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023




HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TRANSJAKARTA TERHADAP APLIKASI MOOVIT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Alim Ramadhan, NIM. 1512619028

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Lipur Sugiyanta, S.T., M. Kom, Ph. D Dosen Pembimbing I		15 Juli 2023
Ali Idrus, S.Kom., M.Kom Dosen Pembimbing II		15 Juli 2023

PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

NAMA DOSEN	TANDA TANGAN	TANGGAL
ZE Ferdi Fauzan Putra, S.Pd., M.Pd.T Ketua Penguji		11 Agustus 2023
Murien Nugraheni, S.T, M.Cs Dosen Penguji I		07 Agustus 2023
Irma Permata Sari, S.Pd., M.Eng Dosen Penguji II		10 Agustus 2023

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama, pengarang, dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Juli 2023

Yang membuat

pernyataan



Ahm Ramadhan

NIM. 1512619028



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Alim Ramadhan
NIM : 1512619028
Fakultas/Prodi : TEKNIK / Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Alamat email : alimramadhan9@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Evaluasi Kepuasan Pengguna Transjakarta Terhadap Aplikasi Moovit dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Alim Ramadhan)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Transjakarta Terhadap Aplikasi Moovit Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Dewi Susana dan Bapak Untung yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si. selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Uswatun Hasanah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Widodo, M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer.
5. Bapak Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom., Ph.D. dan Bapak Ali Idrus, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, atas semua bimbingan, arahan, dan saran yang diberikan dengan penuh dedikasi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer dan ilmu penunjang lainnya.
7. Seluruh Staf dan Karyawan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan informasi, bantuan, kemudahan, kepada peneliti selama proses perkuliahan.

8. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan motivasi dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

Dengan kesadaran penuh, peneliti mengakui bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang berharga guna memperbaiki dan menyempurnakan karya ilmiah ini.

Jakarta, 24 Juli 2023



Alim Ramadhan

NIM. 1512619028



ABSTRAK

Moovit merupakan aplikasi mobilitas yang membantu penggunanya dalam menggunakan transportasi umum, menurut data ulasan pada laman google play, penilaian pengguna di Indonesia terhadap Moovit saat memasuki tahun 2021 hingga 2023 mengalami penurunan, oleh karena itu untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap Moovit perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna pada aplikasi Moovit. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Moovit dan pengaruh tiap variabel pada metode *EUCS* terhadap kepuasan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *End User Computing Satisfaction* dengan pendekatan kuantitatif, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna transjakarta, jumlah sample yang digunakan adalah 97 responden, dan teknik yang digunakan untuk pengambilan sample adalah purposive sampling.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness* dan *Ease of Use* memberikan pengaruh secara simultan sebesar 81,6% terhadap *User Satisfaction*, secara parsial variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Timeliness* dan *Ease of Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*, terdapat dua variabel yang memberikan kontribusi besar yaitu variabel *Timeliness* dan *Accuracy*. Pada pengukuran tingkat kepuasan didapatkan pengguna transjakarta sangat puas pada variabel *Content*, *Format* dan *Timeliness*, serta pengguna transjakarta merasa puas pada variabel *Accuracy* dan *Ease of use*, tetapi secara keseluruhan pengguna transjakarta puas pada aplikasi Moovit.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Moovit, Transjakarta.

ABSTRACT

Moovit is a mobility application that helps its users with public transportation. According to user review data on the Google Play store, user ratings for Moovit in Indonesia experienced a decline from the year 2021 to 2023. Therefore, in order to maintain user satisfaction with Moovit, an evaluation of user satisfaction with the application is necessary. The objective of this research is to determine the level of user satisfaction with the Moovit application and the influence of each variable in the EUCS (End User Computing Satisfaction) method on user satisfaction. The method employed in this research is the End User Computing Satisfaction Method with a quantitative approach. The study's population consists of Transjakarta users, with a sample size of 97 respondents, selected using purposive sampling.

The results of this research reveal that the variables Content, Accuracy, Format, Timeliness, and Ease of Use collectively contribute to 81.6% of User Satisfaction. Additionally, individually, the variables Content, Accuracy, Format, Timeliness, and Ease of Use significantly influence User Satisfaction. Among these variables, Timeliness and Accuracy make significant contributions to user satisfaction. The assessment of user satisfaction shows that Transjakarta users are highly satisfied with the Content, Format, and Timeliness variables, while they feel satisfied with the Accuracy and Ease of Use variables. Overall, Transjakarta users express satisfaction with the Moovit application.

Keywords: User Satisfaction, End User Computing Satisfaction (EUCS), Moovit, Transjakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Evaluasi.....	13
2.1.2 Kepuasan Pengguna	14
2.1.3 Aplikasi Mobile.....	15
2.1.4 Metode <i>End User Computing Satisfaction</i>	16
2.1.5 Metodologi Penelitian	19
2.1.5.1 Metode Kuantitatif.....	19
2.1.5.2 Model Penelitian Deskriptif	19
2.1.5.3 Model Penelitian Asosiatif	19
2.1.5.4 Populasi Penelitian	20
2.1.5.5 Sampel Penelitian	20
2.1.5.6 Sampling Penelitian.....	21
2.1.5.7 Metode Survei	22
2.1.5.8 Kuesioner.....	22

2.1.5.9	Data Primer.....	22
2.1.5.10	Data Sekunder.....	22
2.1.5.11	Operasional Variabel	23
2.1.5.12	Skala Likert.....	23
2.1.5.13	SPSS	23
2.2	Penelitian Relevan	23
2.3	Kerangka Berpikir	30
2.4	Hipotesis Penelitian	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	34
3.2.1	Alat Penelitian.....	34
3.2.2	Bahan Penelitian.....	35
3.2.3	Aplikasi Moovit	35
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	36
3.4	Pendekatan Penelitian.....	39
3.5	Populasi Dan Sample.....	40
3.5.1	Populasi.....	40
3.5.2	Sampling dan Sample Penelitian.....	40
3.6	Teknik dan Metode Pengumpulan Data	41
3.6.1	Kuesioner	42
3.6.2	Jenis Pengumpulan Data	42
3.6.2.1	Data Primer.....	42
3.6.2.2	Data Sekunder	42
3.7	Operasional Variabel.....	42
3.7.1	Variabel dan Instrument Kuesioner	43
3.8	Metoda Analisis Data	46
3.8.1	Pengujian Validitas Instrumen	46
3.8.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	47
3.8.3	Pengujian Asumsi Klasik	48
3.8.3.1	Pengujian Normalitas	48
3.8.3.2	Pengujian Multikolinearitas.....	49
3.8.3.3	Pengujian Heteroskedastisitas	49
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50

3.8.5	Pengujian Hipotesis.....	50
3.8.6	Koefisien Determinasi.....	51
3.8.7	Pengukuran Tingkat Kepuasan	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Deskripsi Responden	53
4.1.1	Usia Responden.....	53
4.1.2	Jenis Kelamin Responden	54
4.1.3	Perangkat yang digunakan Responden	55
4.1.4	Kriteria Responden	56
4.1.5	Frekuensi Penggunaan Transjakarta	59
4.2	Pengujian Validitas Instrumen	60
4.3	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	61
4.4	Pengujian Asumsi Klasik	62
4.4.1	Pengujian Normalitas	62
4.4.2	Pengujian Multikolinearitas	63
4.4.3	Pengujian Heteroskedastisitas	64
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.6	Pengujian Hipotesis	67
4.6.1	Uji T	67
4.6.2	Uji F	69
4.7	Standardized <i>coefficients beta</i>	70
4.8	Standardized Coefficients B	71
4.9	Koefisien Determinasi	72
4.10	Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	72
4.11	Kekurangan dan Kelebihan Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	KESIMPULAN	75
5.2	SARAN	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		81
RIWAYAT PENULIS.....		127

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	26
Tabel 3.1 Perangkat Lunak	34
Tabel 3.2 Perangkat Keras	35
Tabel 3.3 Skala Likert.....	43
Tabel 3.4 Instrumen Variabel <i>Content</i> (Isi)	43
Tabel 3.5 Instrumen Variabel <i>Accuracy</i> (Keakuratan)	44
Tabel 3.6 Instrumen Variabel <i>Format</i> (Bentuk)	44
Tabel 3.7 Instrumen Variabel <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu).....	45
Tabel 3.8 Instrumen Variabel <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan).....	45
Tabel 3.9 Instrumen Variabel <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna).....	45
Tabel 3.10 Interval Rentang Kepuasan Pengguna	52
Tabel 4.1 Statistik Responden.....	53
Tabel 4.2 Usia Responden	54
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.4 Perangkat yang digunakan Responden	56
Tabel 4.5 Pengguna Transjakarta.....	57
Tabel 4.6 Kriteria Responden I.....	57
Tabel 4.7 Kriteria Responden II.....	58
Tabel 4.8 Frekuensi Penggunaan Transjakarta	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrument	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.13 Perbandingan Nilai <i>Tolerance</i>	64
Tabel 4.14 Perbandingan Nilai VIF	64
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.16 Perbandingan Signifikansi	65
Tabel 4.17 Model Summary.....	66
Tabel 4.18 Anova.....	66
Tabel 4.19 <i>Coefficients</i>	67
Tabel 4.20 Uji T dengan Signifikansi	67

Tabel 4.21 Uji T dengan T-Hitung.....	68
Tabel 4.22 Uji F dengan Signifikansi	69
Tabel 4.23 Uji F dengan F hitung	69
Tabel 4.24 Standardized coefficients beta	70
Tabel 4.25 Standardized coefficients B	71
Tabel 4.26 Hasil Kalkulasi Rata-rata pada tiap variabel dan keseluruhan.....	72
Tabel 4.27 Hasil Klasifikasi Nilai Rata-rata	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Logo Moovit.....	2
Gambar 1.3 Data Pengguna Transportasi Umum di Jakarta 2022.....	4
Gambar 1.4 Peta Integrasi Transportasi Umum di Jakarta	5
Gambar 1.5 Review Pengguna Aplikasi Moovit di Indonesia.....	6
Gambar 1.6 Review Pengguna Aplikasi Moovit pada Januari 2023 – Mei 2023 di Indonesia.....	7
Gambar 1.7 Rata-rata Rating Moovit Pengguna Indonesia Tahun 2014 hingga Mei 2023	8
Gambar 2.1 Model Pengukuran Instrumen <i>End User Computing Satisfaction</i>	18
Gambar 2.2 Instrumen <i>End User Computing Satisfaction</i>	18
Gambar 2.3 Distribusi Sampel dari Proporsi Sampel	20
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi Moovit pada <i>Smartphone</i> Android.....	35
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	37
Gambar 4.1 Grafik Pie Usia Responden	54
Gambar 4.2 Grafik Pie Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 4.4 Grafik Pie Perangkat Responden	56
Gambar 4.5 Grafik Pie Pengguna Transjakarta.....	57
Gambar 4.6 Grafik Pie Kriteria I.....	58
Gambar 4.7 Grafik Pie Kriteria II	59
Gambar 4.8 Grafik Pie Frekuensi Penggunaan Transjakarta	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pernyataan Kelayakan Judul	81
Lampiran 2. Surat Tugas Dosen Pembimbing	82
Lampiran 3. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing I.....	83
Lampiran 4. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing II.....	84
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I.....	85
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II	86
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian dari Moovit.....	87
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 9. Deskripsi Responden	95
Lampiran 10. Uji Validitas Instrument	102
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Instrument.....	107
Lampiran 12. Uji Asumsi Klasik (Normalitas).....	112
Lampiran 13. Uji Asumsi Klasik (Multikolinearitas)	117
Lampiran 14. Uji Asumsi Klasik (Heteroskedastisitas).....	121
Lampiran 15. Analisis Regresi Linear Berganda.....	124