

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
PENGUNAAN APLIKASI LINKAJA DENGAN METODE
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)



CHRISTINA RAISSA DONGORAN
1519621013

SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan
Aplikasi *LinkAja* Dengan Metode *End User Computing
Satisfaction (EUCS)*

Penyusun : Christina Raissa Dongoran

NIM : 1519621013

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Ali Idrus, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198802262019031010

Pembimbing 2



Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.
NIP. 198710112019032012

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIP. 197612292003121002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan
Aplikasi *LinkAja* Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Penyusun : Christina Raissa Dongoran

NIM : 1519621013

Tanggal Ujian : 21 Oktober 2025

Skripsi telah didiskusikan dan diusulkan dari Dosen Pembimbing:

NAMA DOSEN

TANDA TANGAN

TANGGAL

Ali Idrus, S.Kom., M.Kom.

(Dosen Pembimbing 1)



25 September 2025

Murien Nugraheni, S.T., M.Cs.

(Dosen Pembimbing 2)



16 Desember 2025

Telah disetujui oleh:

NAMA DOSEN

TANDA TANGAN

TANGGAL

Lipur Sugiyanta, S.T., M.Kom. Ph.D.

(Dosen Penguji 1)



2 Desember 2025

Carli Apriansyah Hutagalung

(Dosen Penguji 2)



27 Oktober 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : Christina Raissa Dongoran
NIM : 1519621013
Tempat, tanggal lahir : Bekasi, 3 Desember 2002

Penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi Linkaja Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***” adalah hasil karya saya sendiri. Saya telah melakukan penelitian sesuai dengan arahan dosen pembimbing, dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang ditulis atau dipublikasikan, kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai kutipan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi ini tidak asli sebagaimana pernyataan di atas, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Bekasi, 28 Agustus 2025

Yang membuat Pernyataan



Christina Raissa Dongoran

NIM. 1519621013



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Christina Raissa Dongoran
NIM : 1519621013
Fakultas/Prodi : Teknik/Sistem dan Teknologi Informasi
Alamat E-Mail : christina333raissa@gmail.com

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disetasi ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi Linkaja Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Dengan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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 izin 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, 20 Januari 2026
Penulis,

Christina Raissa Dongoran

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi *Linkaja* Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem dan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyelesaiannya, skripsi ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus**, yang senantiasa menyertai setiap proses dalam kehidupan saya baik suka dan duka selama proses penyusunan skripsi ini.
2. **Kedua orang tua tercinta, Alm Bapak Sadli MH Dongoran dan Ibu Okaria Wati Simorangkir**, atas doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti. Kesabaran dan pengertian mereka selama masa studi dan penyusunan skripsi ini sangat berarti bagi penulis.
3. **Josephine Magdalena Dongoran (Kakak)**, yang selalu memberikan bantuan dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
4. **Bapak Ali Idrus, S.Kom., M.Kom.**, selaku pembimbing utama, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga. Kesabaran, dedikasi, dan dukungan beliau menjadi sumber motivasi yang sangat berharga bagi penulis.
5. **Ibu Murien Nugraheni S.T., M.Cs.**, yang telah memberikan kontribusi penting melalui saran dan arahan tambahan yang sangat membantu.
6. **Seluruh dosen dan staf Prodi Sistem dan Teknologi Informasi, Universitas Negeri Jakarta**, yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan selama masa studi.

7. **Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu**, yang telah memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa mendatang.

Besar harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan kontribusi, manfaat, serta pengetahuan bagi pembaca dan mahasiswa Jurusan Sistem dan Teknologi Informasi. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkahi setiap langkah kita dan memberikan kemudahan dalam setiap usaha. Terima kasih.



Jakarta, 14 September 2025

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Christina Raissa Dongoran".

Christina Raissa Dongoran

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI *LINKAJA* DENGAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Christina Raissa Dongoran

Dosen Pembimbing: Ali Idrus, S.Kom., M.Kom. dan Murien
Nugraheni S.T., M.Cs.

ABSTRAK

Dompot digital semakin banyak digunakan di Indonesia, termasuk *LinkAja* yang merupakan hasil kolaborasi BUMN. Namun, kepuasan pengguna *LinkAja* tercatat lebih rendah dibanding pesaingnya. Penelitian ini bertujuan mengukur kepuasan pengguna *LinkAja* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang mencakup lima dimensi: *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Sebanyak 107 responden aktif berusia produktif menjadi sampel penelitian melalui survei online. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi ordinal untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan tiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu *Timeliness* ($\beta = 0,444$; $p = 0,000$) sebagai faktor dominan, diikuti *Accuracy* ($\beta = 0,300$; $p = 0,002$), dan *Ease of Use* ($\beta = 0,190$; $p = 0,029$). Sementara itu, *Content* dan *Format* tidak berpengaruh signifikan. Penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna *LinkAja* lebih ditentukan oleh ketepatan waktu, keakuratan informasi, dan kemudahan penggunaan aplikasi.

Kata kunci: Dompot Digital, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, Kepuasan Pengguna, *LinkAja*, Regresi Ordinal

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS IN
USING THE LINKAJA APPLICATION WITH THE END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS) METHOD***

Christina Raissa Dongoran

**Dosen Pembimbing: Ali Idrus, S.Kom., M.Kom. dan Murien
Nugraheni S.T., M.Cs.**

ABSTRACT

Digital wallets are increasingly used in Indonesia, including LinkAja, which is a collaboration of state-owned enterprises (BUMN). However, user satisfaction with LinkAja is recorded as lower compared to its competitors. This study aims to measure user satisfaction with LinkAja using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. A total of 107 active respondents of productive age participated in this study through an online survey. Data were analyzed using ordinal regression to determine the effect of each independent variable on user satisfaction. The results show that three variables significantly influence user satisfaction, namely Timeliness ($\beta = 0.444$; $p = 0.000$) as the dominant factor, followed by Accuracy ($\beta = 0.300$; $p = 0.002$), and Ease of Use ($\beta = 0.190$; $p = 0.029$). Meanwhile, Content and Format were found to have no significant effect. The study concludes that LinkAja user satisfaction is primarily determined by service timeliness, information accuracy, and ease of use.

Keywords: *Digital Wallet, End User Computing Satisfaction (EUCS), User Satisfaction, LinkAja, Ordinal Regression*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang Masalah	2
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Pembatasan Masalah	12
1.4. Rumusan Masalah	13
1.5. Manfaat Hasil Penelitian	13
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Deskripsi Konseptual	13
2.1.1 Variabel Terikat atau Dependent Variabel (Y)	13
2.1.2 Variabel Bebas atau Independent Variabel (Xi)	14
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	16
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.3.1 Kualitas Layanan Digital	21
2.3.2 Metode <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	21
2.3.3 Kepuasan Pengguna	24
2.3.4 <i>LinkAja</i>	25
2.3.5 Data	26
2.3.6 Skala Likert	27
2.3.7 <i>Google Colab</i>	27
2.3.8 <i>Python</i>	27
2.3.7 Uji Validitas	28
2.3.8 Uji Reliabilitas	29

2.3.9 Regresi Ordinal	31
2.3.9 <i>Flowchart</i>	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Tujuan Penelitian	33
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	37
3.3. Metode Penelitian	38
3.4. Populasi dan Sampel	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1 Instrumen Penelitian	43
3.6. Teknik Analisis Data	54
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Data	29
4.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data	71
4.2.1 Uji Validitas	71
4.2.2 Uji Reliabilitas	73
4.2.3 Uji Korelasi antar Variabel X	74
4.2.4 Uji Korelasi antar Variabel X dan Variabel Y	76
4.3 Analisis Regresi Ordinal	78
4.4 Interpretasi Hasil	82
4.5 Pembahasan Hasil Peneltian	86
4.5.1 Kesesuaian Temuan dengan Permasalahan Latar Belakang	87
4.5.2 Variabel yang Tidak Berpengaruh Signifikan	90
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Implikasi	93
5.3 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Tingkat Kepuasan Pengguna E-Wallet Tahun 2020	4
2.1	Penelitian Terdahulu	16
2.2	Perbandingan Metode EUCS dengan Metode Lainnya	21
2.3	Proses Penilaian dengan <i>EUCS</i>	23
2.4	Persentase Skala Interval	26
2.5	Kriteria Penilaian Skala Likert	27
3.1	Linimasa Penelitian	38
3.3	Kisi-kisi Instrumen	45
3.4	Kriteria Penilaian Skala Likert	51
4.1	Jumlah Responden Setiap Variabel X	57
4.2	Tabel Jenis Kelamin Responden	62
4.3	Tabel Pekerjaan Responden	63
4.4	Tabel Lama Penggunaan Aplikasi <i>LinkAja</i>	67
4.5	Tabel Frekuensi Penggunaan <i>LinkAja</i> dalam 6 bulan terakhir	69
4.6	Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.7	Tabel Hasil Uji Reliabilitas	74
4.8	Koefisien Regresi Ordinal Kepuasan Pengguna <i>LinkAja</i>	85



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Layanan Fintech Favorit Warga Indonesia 2024 Bersumber dari Jakpat Tahun 2024	2
1.2	E-Wallet yang Paling Sering Dipakai di Indonesia Bersumber dari Populix Tahun 2022	3
1.3	Bukti <i>Screenshot</i> Saldo <i>LinkAja</i> Jadi Rp0	5
1.4	Bukti <i>Screenshot</i> Status top up via <i>LinkAja</i> berhasil, tapi saldo <i>e-money</i> tidak masuk	6
1.5	Bukti <i>Screenshot Upgrade</i> layanan <i>full service LinkAja</i> tidak jelas	6
1.6	Bukti <i>Screenshot</i> Tidak bisa reaktivasi akun <i>LinkAja</i> yang terblokir	7
1.7	Bukti <i>Screenshot</i> Pengembalian dana yang lama terproses	7
2.1	Kerangka Pemikiran	20
3.1	Diagram Alir	34
3.2	Pertanyaan Konfirmasi Data kepada Responden	42
3.3	Contoh <i>Dataset</i> yang Digunakan dalam Penelitian	43
3.4	Contoh isu yang dialami oleh pengguna	45
4.1	Kode Jenis Kelamin Responden	62
4.2	Diagram Jenis Kelamin Responden	63
4.3	Kode Pekerjaan Responden	64
4.4	Diagram Pekerjaan Responden	65
4.5	Kode Usia Responden	65
4.6	Diagram Usia Responden	66
4.7	Kode Pernah Menggunakan <i>LinkAja</i>	66
4.8	Diagram Pernah Menggunakan <i>LinkAja</i>	67
4.9	Kode Lama Penggunaan Aplikasi <i>LinkAja</i>	68
4.10	Diagram Lama Penggunaan Aplikasi <i>LinkAja</i>	68
4.11	Kode Frekuensi Penggunaan <i>LinkAja</i> dalam 6 bulan terakhir	69
4.12	Diagram Frekuensi Penggunaan <i>LinkAja</i> dalam 6 bulan terakhir	70
4.13	Kode Domisili Responden	70
4.14	Diagram Domisili Responden	71
4.15	Cuplikan Kode Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.16	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75
4.17	Kode Uji Korelasi antar Variabel X	75
4.18	Heatmap Korelasi Antar Variabel X	77
4.19	Kode Uji Korelasi antar Variabel X dan Variabel Y	77
4.20	Korelasi antara Variabel X dan Kepuasan Pengguna	79
4.21	Kode Analisis Regresi Ordinal	80
4.22	Hasil Analisis Regresi Ordinal	82
4.23	Kode Interpretasi Hasil Penelitian	82
4.24	Interpretasi Hasil Penelitian	83
4.25	Kode Visualisasi <i>Diverging Bar Chart</i> untuk distribusi kepuasan	84
4.26	Hasil Visualisasi <i>Diverging Bar Chart</i> untuk distribusi kepuasan	84

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	98
Lampiran 2	Lembar Validasi Pertanyaan Kuisisioner oleh Validator	106
Lampiran 3	Data Mentah Responden	113
Lampiran 4	Data Responden (Cleaning)	114
Lampiran 5	Bukti Verifikasi Data Responden melalui Konfirmasi E-mail	115
Lampiran 6	Kode Python	116

