

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI KAI ACCESS MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (*EUCS*)



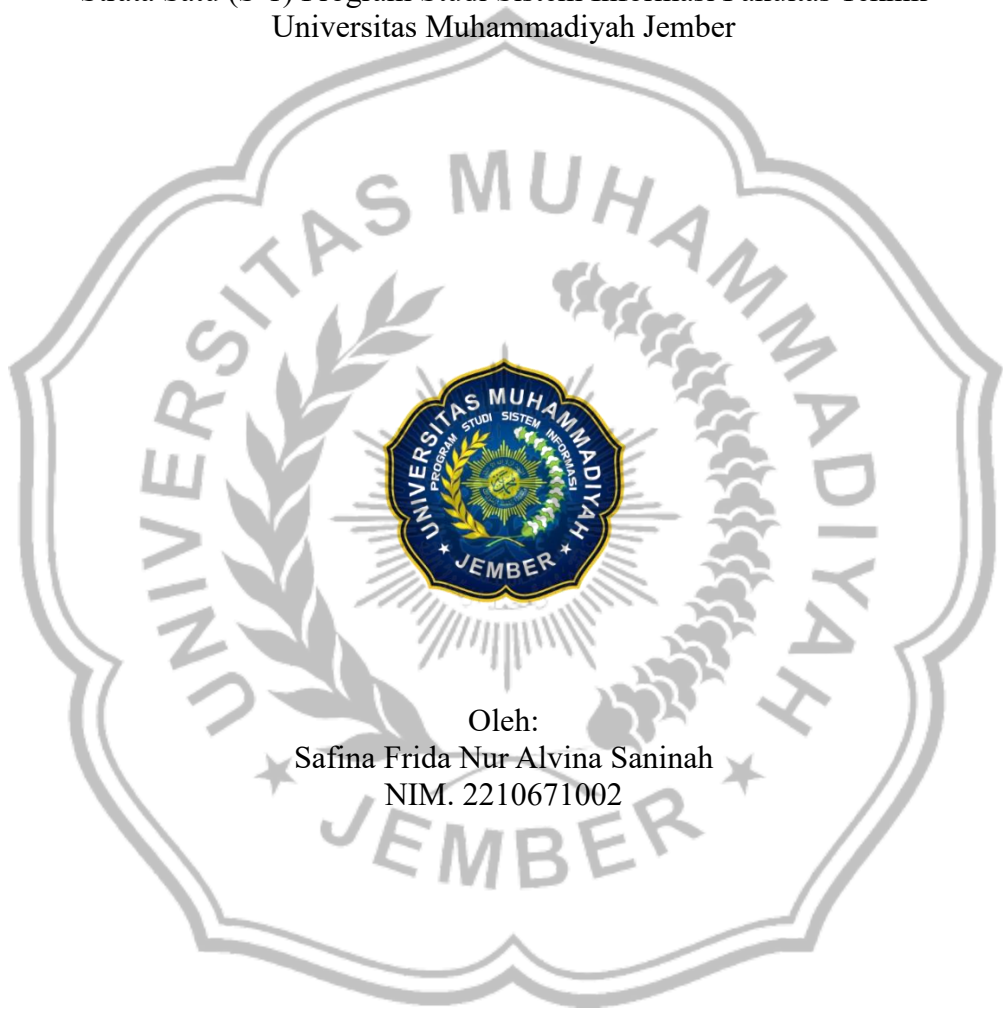
Safina Frida Nur Alvina Saninah
NIM. 2210671002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI KAI ACCESS MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (*EUCS*)

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan
Strata Satu (S-1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh:
Safina Frida Nur Alvina Saninah
NIM. 2210671002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2026**

LAPORAN PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Dosen Pembimbing I	: Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom
NPK/NIDN	: 0715109401
Nama Dosen Pembimbing II	: Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat
NPK/NIDN	: 0710019501

Sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir (TA), pada Mahasiswa:

Nama	: Safina Frida Nur Alvina Saninah
NIM	: 2210671002
Program Studi	: Sistem Informasi

Bersama ini menyatakan:

Menyetujui mahasiswa tersebut diatas untuk maju dalam Sidang Tugas Akhir dengan judul:

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI KAI ACCESS
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)

Jember, 17 Juli 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



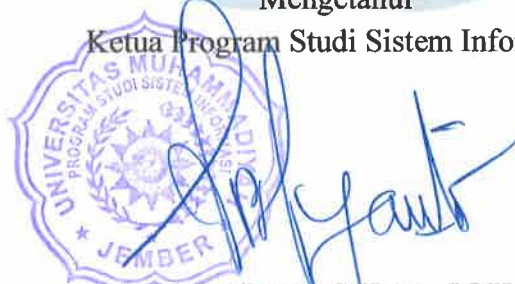
Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0715109401



Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat
NIDN.0710019501

Mengetahui

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Deni Arifianto, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0718068103

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI KAI ACCESS MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Oleh:

Safina Frida Nur Alvina Saninah
2210671002

Telah mempertanggungjawabkan Laporan Tugas Akhirnya pada sidang Tugas Akhir tanggal 17 Juli 2026 sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

di

Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui Oleh:

Penguji I,



Wiwik Suharso, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0006097601

Pembimbing I,



Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0715109401

Penguji II,



Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd
NIDN. 0718128901

Pembimbing II,



Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat
NIDN. 0710019501

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik,



Prof. Dr. Ir. Muntari ST., MT., IPM
NIDN. 0010067301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi,



Deni Arifianto, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0718068103

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safina Frida Nur Alvina Saninah

NIM : 2210671002

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI KAI ACCESS MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri (kecuali kutipan yang telah saya sebutkan sebelumnya) dan belum pernah diajukan pada institusi manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat **dengan** sebenarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun. Saya siap bertanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 17 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Safina Frida Nur Alvina Saninah

NIM.2210671002

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "*Evaluasi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*" sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, serta kelancaran dalam setiap proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Moch Nasir dan Ibu Nur Holifatul Jannah. Terima kasih atas kasih sayang yang tidak pernah berkurang, doa yang tidak pernah putus, serta segala pengorbanan yang tidak akan pernah mampu terbalaskan. Di balik setiap langkah dan pencapaian penulis, terdapat perjuangan, kerja keras, dan keikhlasan Bapak dan Ibu yang selalu menguatkan. Terima kasih telah menjadi tempat pulang terbaik, sumber semangat terbesar, dan alasan penulis untuk terus berjuang hingga sampai pada titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Ibu.
3. Bapak Prof.Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Deni Arifianto, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ibu Nanda Kurnia Wardati, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Yusril Izzi Arlisa Amiri, S.Si., M.Stat., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Wiwik Suharso, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Penguji I dan Ibu Habibatul Azizah Al Faruq, M.Pd., selaku Dosen Penguji II yang telah

memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun sehingga tugas akhir ini dapat menjadi lebih baik.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta bimbingan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
8. Bapak Didik beserta seluruh staf PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember, khususnya Stasiun Jember, yang telah memberikan izin dan mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian, serta membantu penulis dalam proses pengumpulan data hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kepada Akong alm. Moch. Sayyin dan Uti almh. Siti Nurjannah, terima kasih atas kasih sayang dan doa yang selalu menyertai penulis. Tugas akhir ini menjadi salah satu janji yang akhirnya dapat penulis wujudkan. Meski kalian tidak dapat menyaksikannya secara langsung, penulis percaya bahwa doa dan restu kalian selalu mengiringi setiap langkah hingga titik ini.
10. Kepada adik-adik penulis Haidar, Alvaro, Elvino, Zian terima kasih telah menjadi pelipur lara di hari-hari yang melelahkan. Tawa, kepolosan, dan keceriaan kalian selalu berhasil mengembalikan semangat penulis untuk terus melangkah.
11. Kepada keluarga besar penulis, terima kasih atas doa, dukungan, bantuan perhatian, dan kasih sayang yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis hingga karya ini dapat terselesaikan.
12. Kepada seluruh teman-teman kelas SI-A dan almamater Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan pengalaman berharga yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan.
13. Dan untuk diri penulis sendiri, terimakasih karena telah memilih untuk tetap berjalan, Ikhlas untuk melepaskan dan memaafkan, serta memilih untuk terus belajar. Jika menoleh kebelakang, mungkin perjalanannya terasa tak mudah. Tetapi, penulis bersyukur dan yakin, jika hari kedepan manusia yang lapang hatinya, akan semakin terang dan mampu menerangi kehidupan disekitar

penulis kelak. Amin. *"The girl who once dreamed of this moment finally made it."*

Jember, 17 Juli 2026



Safina Frida Nur Alvina Saninah



DAFTAR ISI

LAPORAN PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Sistem Informasi	7
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	9
2.3.1 <i>Content</i> (Isi Informasi)	11
2.3.2 <i>Accuracy</i> (Akurasi Informasi)	12
2.3.3 <i>Format</i> (Tampilan Antarmuka).....	12
2.3.4 <i>Ease of use</i> (Kemudahan Penggunaan)	12
2.3.5 <i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	12
2.4 Aplikasi KAI <i>Access</i>	12
2.5 Uji Validitas	14
2.6 Uji Reliabilitas.....	15
2.7 Analisis Deskriptif.....	15
2.8 Analisis Korelasi	16
2.9 Uji Multikolienieritas	17
2.10 Model Regresi Linear Berganda.....	18
2.11 Uji Asumsi Klasik Residual	19

2.11.1 Uji Normalitas	19
2.11.2 Uji Heteroskedastisitas	20
2.12 Transformasi Data	21
2.13 Uji F.....	22
2.14 Uji t.....	23
2.15 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	24
2.16 Interpretasi Model Regresi	25
2.17 Penelitian Terdahulu	26
2.18 Kerangka Konseptual	30
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	33
3.1 Identifikasi Masalah	34
3.2 Studi Literatur	34
3.3 Variabel Penelitian.....	34
3.3.1 Klasifikasi Variabel	34
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	36
3.4.1 Populasi Penelitian	36
3.4.2 Sampel	37
3.4.3 Teknik Sampling.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	46
3.7.2 Analisis Korelasi	47
3.7.3 Uji Multikolineritas	47
3.7.4 Model Regresi Linear Berganda.....	47
3.7.3 Uji Asumsi Klasik Residual.....	49
3.7.4 Uji F.....	50
3.7.5 Uji t.....	50
3.7.6 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	51
3.7.7 Interpretasi Model Regresi	52
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2 Karakteristik Responden	55

4.2.1	Berdasarkan Jenis kelamin	55
4.2.2	Berdasarkan Usia.....	56
4.2.3	Berdasarkan Pekerjaan	57
4.2.4	Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi dalam 1 Bulan	58
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
4.3.1	Uji Validitas	59
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.4	Analisis Deskriptif.....	60
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Content</i>	60
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	61
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Format</i>	62
4.4.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Ease of use</i>	63
4.4.5	Analisis Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	64
4.5	Analisis Korelasi	64
4.5.1	Korelasi <i>Content</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	65
4.5.2	Korelasi <i>Accuracy</i> dengan Kepuasan Pengguna	65
4.5.3	Korelasi <i>Format</i> dengan Kepuasan Pengguna	66
4.5.4	Korelasi <i>Ease of use</i> dengan Kepuasan Pengguna	66
4.5.5	Korelasi <i>Timeliness</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	67
4.6	Uji Multikolinearitas	67
4.7	Regresi Linear Berganda	68
4.8	Uji Asumsi Klasik Residual	69
4.8.1	Uji Normalitas	69
4.8.2	Uji Heteroskedasitas	72
4.9	Uji F.....	73
4.10	Uji t.....	74
4.10.1	Hasil Pengaruh Variabel <i>Content</i> terhadap Kepuasan Pengguna ...	75
4.10.2	Pengaruh Variabel <i>Accuracy</i> terhadap Kepuasan Pengguna	76
4.10.3	Pengaruh Variabel <i>Format</i> terhadap Kepuasan Pengguna	77
4.10.4	Pengaruh Variabel <i>Ease of use</i> terhadap Kepuasan Pengguna	77
4.10.5	Pengaruh Variabel <i>Timeliness</i> terhadap Kepuasan pengguna.....	78
4.11	Hasil Pengujian Hipotesis	80
4.12	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	81
4.13	Interpretasi Model Regresi	82
BAB 5	PENUTUP.....	86
5.1	Kesimpulan.....	86

5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	94
BIODATA PENULIS.....	113



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model EUCS	11
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual yang diusulkan.....	31
Gambar 3. 1 Tahap Penelitian	33
Gambar 3. 2 Alur Analisis Data	46
Gambar 4. 1 Logo Kereta Api Indonesia (Persero).....	53
Gambar 4. 2 Logo Aplikasi KAI <i>Access</i>	54
Gambar 4. 3 Aplikasi KAI Access Fitur Pemesanan Tiket Antar Kota.....	55
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi dalam 1 Bulan	58
Gambar 4. 7 Hasil P-Plot Uji Normalitas Tidak Berdistribusi Normal.....	70
Gambar 4. 8 Hasil (P-Plot) Uji Normalitas Berdistribusi Normal	71
Gambar 4. 9 Hasil Scatter Plot Uji Heteroskedasitas.....	72
Gambar 4. 10 Kerangka Konseptual Hasil Penelitian.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Interval Koefisien Korelasi	17
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3. 2 Item-item Kuisioner	39
Tabel 3. 3 Skor Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3. 4 Nilai Interval Rentang Skala	43
Tabel 3. 5 Uji Validitas	44
Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Content</i>	60
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	61
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Format</i>	62
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Ease of use</i>	63
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	64
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Korelasi Pearson Variabel <i>Content</i>	65
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Korelasi Pearson Variabel <i>Accuracy</i>	65
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Korelasi Pearson Variabel <i>Format</i>	66
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Korelasi Pearson Variabel <i>Ease of use</i>	66
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Korelasi Pearson Variabel <i>Timeliness</i>	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4. 15 Hasil Model Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 16 Hasil Glesjer Uji Heteroskedasitas	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	74
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	81
Tabel 4. 20 Hasil Interpretasi Model Regresi	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisoner Penelitian.....	94
Lampiran 2. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	98
Lampiran 3. Output Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	101
Lampiran 4. Output Uji Validitas & Realibilitas.....	101
Lampiran 5. Output Analisis Korelasi.....	104
Lampiran 6. Output Uji Multikolinearitas	105
Lampiran 7. Output Regresi Linear Berganda	105
Lampiran 8. Output Uji Asumsi Klasik Residual	105
Lampiran 9. Output Uji F	108
Lampiran 10. Output Uji t.....	108
Lampiran 11. Output Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	108
Lampiran 12. Output Intepretasi Model Regresi.....	109
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian.....	110
Lampiran 14. Surat Balasas Izin Penelitian dari KAI Daop 9 Jember.....	111
Lampiran 15. Dokumentasi.....	112

