

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *WEBSITE* PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI UNMUH JEMBER MENGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA



Oleh:
Faizah Saskiya Indriyani
NIM. 2210671033

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

2026

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *WEBSITE* PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI UNMUH JEMBER MENGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA

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



Oleh:
Faizah Saskiya Indriyani
NIM. 2210671033

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

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

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

Nama : Faizah Saskiya Indriyani
NIM : 2210671033
Program Studi : Sistem Informasi

Bersama ini menyatakan:

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

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *WEBSITE* PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI UNMUH JEMBER MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA

Jember, 7 Agustus 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 TERHADAP *WEBSITE* PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI UNMUH JEMBER MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA

Oleh:

Faizah Saskiya Indriyani
NIM. 2210671033

Telah mempertanggungjawabkan Laporan Tugas Akhirnya pada sidang Tugas Akhir tanggal sebagai salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Komputer (S.Kom) di
Universitas Muhammadiyah Jember

Disetujui Oleh:

Penguji I,



Ulya Anisatur Rosyidah, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0710037903

Pembimbing I,



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

Penguji II,



Dr. Ilham Saifudin, S.Pd., M.Si
NIDN. 0731108903

Pembimbing II,



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

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik,**




Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., 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 : Faizah Saskiya Indriyani

NIM : 2210671033

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *WEBSITE* PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI UNMUH JEMBER MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN IPA”** 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, 7 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a red and yellow 1000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'SATU RIBU RUPIAH', and 'METER TEMPEL'. Below the stamp, the alphanumeric code '647FE0BX527206385' is printed.

Faizah Saskiya Indriyani
NIM. 2210671033

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* Program Studi Sistem Informasi Unmuh Jember Menggunakan Metode EUCS dan IPA” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan, serta kelancaran dalam setiap proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Muhtar, S.T., M.T., IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Deni Arifianto, S.Kom., 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 memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti selama penyusunan tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Ulya Anisatur Rosyidah, S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Penguji I dan Bapak Dr. Ilham Saifudin, S.Pd., M.Si, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta bimbingan selama masa perkuliahan.

8. Cinta pertama dan panutan bagi penulis, Ayahanda tercinta. Sosok yang mengajarkan arti keteguhan tanpa banyak kata, bahwa menjadi kuat bukan berarti tidak pernah lelah, melainkan tetap memilih untuk berdiri dan melangkah demi orang-orang yang dicintai. Dalam setiap langkahnya menyimpan harapan untuk masa depan penulis, yang peluhnya menjadi jalan dan doanya menjadi langit tempat penulis menggantungkan harapan. Dari keteguhan dan kasih sayangnya, penulis menemukan kekuatan untuk terus melangkah hingga sampai pada titik ini. Semoga setiap huruf dalam karya ini menjadi saksi kecil dari besarnya rasa hormat, cinta, dan terima kasih penulis kepada Ayah. Terimakasih atas segala pengorbanan dan perjuangan Ayah, jika suatu hari nanti penulis mampu mencapai lebih banyak hal dalam hidup, semoga Ayah tahu bahwa di balik setiap pencapaian tersebut, selalu ada doa, pengorbanan, dan cinta Ayah yang menjadi bagian dari perjalanan penulis.
9. Pintu surga dan sumber kekuatan bagi penulis, Ibunda tercinta. Sosok yang dengan kesabaran tak bertepi mengajarkan penulis arti bertahan dalam setiap keadaan. Dalam teduh kasihnya, penulis menemukan kekuatan untuk terus melangkah. Doa-doanya yang tak pernah putus menjadi pelindung dalam setiap perjalanan, seolah menjadi payung yang menjaga penulis dari setiap rasa takut dan ragu. Menuntun setiap langkah penulis melewati perjalanan panjang ini, dengan membawa setiap doa dan cinta Ibu di dalam hati. Terima kasih telah menjadi rumah yang selalu menerima penulis dalam keadaan apa pun, menjadi teduh ketika dunia terasa melelahkan, dan menjadi alasan untuk terus melangkah ketika keraguan datang menghampiri.
10. Kakak tercinta, yang dalam perjalanan panjang ini tidak hanya menjadi seorang saudara, tetapi juga menjadi tempat berbagi cerita dan tempat pulang. Terima kasih untuk setiap perhatian, setiap nasihat yang terkadang hadir tanpa diminta, dan untuk setiap dukungan yang membuat penulis merasa bahwa perjalanan ini tidak harus dilalui seorang diri.
11. Sahabat-sahabat penulis yang hadir dalam perjalanan perkuliahan ini, yaitu Ina, Agel, Indah, Rara, Pinky, dan Erlina, yang setiap dukungan, semangat, canda tawa, dan cerita yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis.

Menemani di tengah lelahnya proses, saling menguatkan ketika langkah mulai terasa berat, dan menciptakan kenangan yang akan selalu penulis ingat.

12. Seluruh Angkatan 22 Program Studi Sistem Informasi, khususnya Sibeee 22 yang telah menjadi bagian dari perjalanan selama masa kuliah. Terimakasih atas kerja sama, dukungan, serta berbagai pengalaman dan kenangan yang telah dilalui bersama.
13. Terakhir, kepada Faizah Saskiya Indriyani, diri penulis sendiri yang telah mampu melawan rasa takut dan bertahan sejauh ini. Hanya diri ini yang benar-benar tahu betapa banyak lelah yang dipikul sendiri, berapa banyak beban yang dipendam. Namun ternyata, tekad yang kuat mampu membawa diri ini melewati begitu banyak hal berat sampai berada di titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah, tidak memilih berhenti, dan tetap memilih untuk percaya bahwa diri ini mampu melewatinya. Karya ini menjadi bukti bahwa penulis pernah berada di titik paling lelah, tetapi tetap memilih untuk bertahan hingga akhirnya sampai.

Jember, 7 Agustus 2026



Faizah Saskiya Indriyani

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Tugas manusia hanya berjuang, bukan memaksakan hasil. Kita punya kendala tapi Allah punya kendali. Yakinlah jika Allah sudah ikut andil, maka tidak ada yang mustahil”

Ustadz Hanan Attaki

“Keberhasilan bukan milik orang pintar, melainkan milik mereka yang senantiasa berusaha”

B.J. Habibie

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
PRAKATA.....	vi
MOTTO.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 <i>Website</i>	6
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	8
2.4 Kerangka Berpikir.....	10
2.5 Hipotesis.....	11
2.6 Populasi dan Sampel	12
2.7 Kuesioner	14
2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	15
2.9 Analisis Deskriptif	17
2.10 Uji Asumsi Klasik	18
2.10.1. Uji Normalitas	18
2.10.2. Uji Multikolinearitas	19
2.10.3. Uji Heteroskedastisitas.....	20
2.11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	22
2.11.1. Uji F (Simultan)	22

2.11.2.	Uji T (Parsial).....	24
2.11.3.	Koefisien Determinasi.....	25
2.12	<i>Importance Performance Analisis</i> (IPA)	25
2.13	Penelitian Terdahulu.....	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		35
3.1	Tahapan Penelitian	35
3.2	Identifikasi Masalah	35
3.3	Studi Literatur	36
3.4	Penyusunan Hipotesis	36
3.5	Penentuan Responden	38
3.6	Instrumen Penelitian.....	40
3.7	Pengujian Instrumen.....	43
3.8	Pengumpulan Data	47
3.9	Analisis Data	48
3.9.1	Analisis Deskriptif	48
3.9.2	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.9.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.9.4	Analisis <i>Importance Performance Analisis</i> (IPA)	53
3.10	Pembahasan Hasil	54
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.2	Karakteristik Responden	56
4.3	Hasil Uji Instrumen.....	61
4.4	Hasil Analisis Deskriptif	64
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
4.5.1	Uji Normalitas.....	68
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	69
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	70
4.6	Pengujian Hipotesis.....	70
4.6.1	Uji F (Simultan).....	71
4.6.2	Uji T (Parsial)	71
4.6.3	Koefisien Determinasi	73
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.8	<i>Importance Performance Analisis</i> (IPA)	75
4.8.1	Perhitungan Nilai <i>Performance</i> (Kinerja).....	75
4.8.2	Perhitungan Nilai <i>Importance</i> (Kepentingan).....	76

4.8.3 Perhitungan Nilai <i>Gap</i>	77
4.8.4 Tingkat Kesesuaian	79
4.8.5 Perhitungan Titik Pembatas Diagram Kartesius	81
4.8.6 Diagram Kartesius IPA	82
4.9 Implikasi Hasil Penelitian	93
BAB 5 PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102
BIODATA PENULIS	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	9
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Model.....	11
Gambar 2. 3 Diagram Kartesius	28
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	35
Gambar 3. 2 Tahapan Pengolahan Analisis Data	48
Gambar 4. 1 Halaman Utama <i>Website</i> Program Studi Sistem Informasi.....	56
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	58
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Sekolah/Prodi	60
Gambar 4. 6 Tingkat Kepuasan Pengguna	64
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	68
Gambar 4. 8 Nilai Rata-Rata <i>Performance</i>	76
Gambar 4. 9 Nilai Rata-Rata <i>Importance</i>	77
Gambar 4. 10 Hasil Pemetaan Diagram Kartesius Analisis IPA.....	82
Gambar 4. 11 Implikasi Hasil Penelitian	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Interpretasi Tingkat Validitas.....	16
Tabel 2. 2 Interpretasi Hasil Uji Reliabilitas.....	17
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Kuesioner	40
Tabel 3. 2 Skala Likert	43
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Validitas.....	45
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 3. 5 Interpretasi Tingkat Kepuasan.....	49
Tabel 4. 1 Uji Validitas Instrumen.....	61
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Instrumen	63
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorv-Smirnov</i>	69
Tabel 4. 5 Pengujian Multikolinearitas	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji F	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji T	71
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	73
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan <i>Gap</i>	78
Tabel 4. 14 Nilai Tingkat Kesesuaian	79
Tabel 4. 15 Indikator Kuadran I	83
Tabel 4. 16 Indikator Kuadran II.....	85
Tabel 4. 17 Indikator Kuadran III	88
Tabel 4. 18 Indikator Kuadran IV	90