

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PENGGUNA PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI DENGAN  
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*  
*SATISFACTION (EUCS)***

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi  
di Program studi Sistem Informasi S1



Oleh:

**GINTA TINAMBUNAN 09031281924072**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA  
PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian  
studi di Program Studi Sistem Informasi S1**

**Oleh**

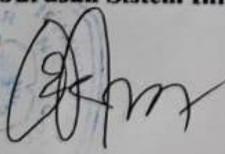
**Ginta Tinambunan 09031281924072**

**Disahkan,**

**Palembang, 30 Mei 2023**

**Mengetahui,**

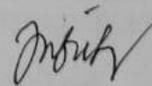
**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**

**NIP.197811172006042001**

**Pembimbing,**



**Nabila Rizky Oktadini, M.T.**

**NIP. 199110102018032001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ginta Tinambunan  
NIM : 09031281924072  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Livin by Mandiri dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin*: 19%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Jedralaya, 30 Mei 2023



Ginta Tinambunan  
NIM.09031281924072

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Mei 2023

Nama : Ginta Tinambunan

NIM : 09031281924072

Judul : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Livin by Mandiri dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

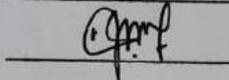
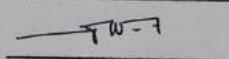
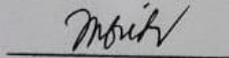
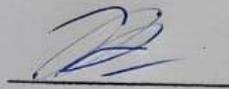
Komisi Peguji:

1. Ketua : Pacu Putra Suarli, B.CS, M.CS

2. Pembimbing : Nabila Rizky Okyadini, M.T.

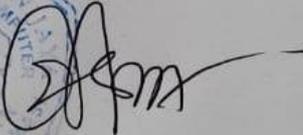
3. Anggota 1 : Dwi Rosa Indah, M.T.

4. Anggota 2 : Putri Sevtyuni, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP.197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“You should believe in yourself, and don’t let anyone bring you down.  
Negativity does not exist, it’s all about positivity.”*

**-Mark Lee**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Diri saya sendiri
- Kedua Orang Tua dan Keluarga
- Teman-teman seperjuangan
- Dosen-dosen jurusan sistem informasi
- Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kasih dan penyertaan-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Livin by Mandiri dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”** Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini, tentunya tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat, karunia, ilmu, serta kesehatan sehingga Penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu memberikan semangat, doa dan dukungan kepada Penulis agar dapat melakukan hal yang terbaik untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
4. Ibu Endang Lestari Ruskan S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada Penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Pacu Putra Suarli, B.CS, M.CS. selaku Ketua Penguji dan Ibu Dwi Rosa Indah, M.T. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Putri Sevtiyuni, M.T. selaku Dosen Penguji II.
7. Ibu Dinda Lestarini, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh Dosen dan karyawan jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
9. Teman-teman SIREG C 2019 yang telah berjuang Bersama dari awal perkuliahan.
10. Mark lee, Zhong Chenle dan Shin Hyoseob yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat bagi Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Semua pihak tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk kedepan yang lebih baik lagi. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan kebermanfaatan bagi kita semua khususnya bagi penulis.

Palembang, 30 Mei 2023

Penulis,

Ginta Tinambunan

NIM. 09031281924072

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA  
PADA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

**Oleh**

**Ginta Tinambunan  
09031281924072**

**ABSTRAK**

Livin *by* mandiri adalah sebuah sistem layanan *mobile banking* yang diluncurkan oleh Bank Mandiri. Berdasarkan data yang didapatkan pada *google playstore*, Aplikasi Livin *by* Mandiri mendapatkan rating yang cukup rendah dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi livin *by* mandiri menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Pada penelitian ini terdapat 155 responden yang didapatkan dari penyebaran kuesioner melalui *social media*, kemudian data diolah menggunakan *software SmartPLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *accuracy* dan *easy of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan untuk variabel *content*, *format* dan *timeless* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin *by* Mandiri.

**Kata Kunci:** Faktor kepuasan pengguna, EUCS, *SmartPLS*, Livin

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION IN LIVIN  
BY MANDIRI APPLICATION USING END USER COMPUTING  
SATISFACTION (EUCS) METHOD***

***By***

**Ginta Tinambunan  
09031281924072**

***ABSTRACT***

*Livin by Mandiri is a mobile banking service system launched by Bank Mandiri. Based on data obtained on Google Playstore, the Livin by Mandiri application has a fairly low rating compared to other mobile banking applications. Therefore, this study aims to determine the factors that influence user satisfaction in the livin by mandiri application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method. In this study there were 155 respondents who were obtained from distributing questionnaires through social media, then the data was processed using SmartPLS software. The results of this study indicate that the accuracy and easy of use variables have a significant effect on user satisfaction, while the content, format and timeless variables have no significant effect on user satisfaction of the Livin by Mandiri application.*

***Keywords:*** *User satisfaction factor, EUCS, SmartPLS, Livin*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Kepuasan Pengguna .....	5

2.3	<i>Living by Mandiri</i> .....	5
2.4	<i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	9
2.5	Populasi dan Sampel .....	11
2.5.1	Populasi.....	11
2.5.2	Sampel .....	11
2.6	<i>Pilot Study</i> .....	11
2.6.1	Uji Validitas .....	11
2.6.2	Uji Reliabilitas .....	11
2.7	Penelitian Terdahulu .....	12
2.8	<i>Partial Least Squares Equation Modeling (PLS-SEM)</i> .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>17</b>
3.1	Tahapan penelitian.....	17
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	17
3.3.1	Populasi.....	17
3.3.2	Sampel .....	18
3.3	Model Penelitian.....	19
3.4	Hipotesis.....	20
3.5	Instrumen Penelitian.....	20
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>24</b>
4.1	<i>Pilot Study</i> .....	24

4.2 Hasil Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	24
4.2 Analisis Demografis .....	28
4.3 Hasil Analisis Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	31
4.3 Pembahasan .....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>36</b>
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran.....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>38</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> <i>Login</i> .....	6
<b>Gambar 2. 2</b> Halaman Utama .....	7
<b>Gambar 2. 3</b> Menu Transfer .....	8
<b>Gambar 2. 4</b> Menu Bayar .....	8
<b>Gambar 2. 5</b> Menu <i>Top-Up</i> .....	9
<b>Gambar 2. 6</b> Model <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	10
<b>Gambar 3. 1</b> Tahapan Penelitian.....	17
<b>Gambar 3. 2</b> Model Penelitian.....	19
<b>Gambar 4. 1</b> Usia.....	29
<b>Gambar 4. 2</b> Jenis Kelamin.....	29
<b>Gambar 4. 3</b> Lama Penggunaan Aplikasi .....	30
<b>Gambar 4. 4</b> Pekerjaan.....	31
<b>Gambar 4. 5</b> Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	32

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	12
<b>Tabel 3. 1</b> Intrumen Penelitian.....	21
<b>Tabel 4. 1</b> <i>Outer Loading</i> awal.....	24
<b>Tabel 4. 2</b> <i>Outer Loading</i> Akhir.....	25
<b>Tabel 4. 3</b> <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	26
<b>Tabel 4. 4</b> <i>Cross Loading</i> .....	26
<b>Tabel 4. 5</b> Fornell-Larcker's .....	27
<b>Tabel 4. 6</b> <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	28
<b>Tabel 4. 7</b> <i>R-Square</i> .....	31
<b>Tabel 4. 8</b> Uji Hipotesis .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Keluhan Pengguna.....	A-1
Lampiran II Kuesioner Penelitian .....	B-1
Lampiran III Data Responden .....	C-1
Lampiran IV Form Perubahan Judul Skripsi .....	D-1
Lampiran V Surat Keterangan Pengecekan <i>Similarity</i> .....	E-1
Lampiran VI Surat Rekomendasi Komprehensif.....	F-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini teknologi dan informasi berkembang sangat pesat. Pada era digital ini semakin banyak teknologi-teknologi baru yang lahir untuk membantu serta mempermudah dalam kehidupan sehari-hari (Yang & Sihotang, 2022). Banyak perubahan yang terjadi sejak munculnya era digital, salah satunya yaitu media informasi yang tidak bisa lepas dari internet. Berdasarkan hasil survei yang tercatat oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet yang ada di Indonesia mencatat 210,3 juta pada periode 2021-2022.

Salah satu bidang yang mengikuti perkembangan teknologi informasi adalah bidang perbankan. Dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada layanan perbankan yang awalnya hanya menerapkan layanan secara konvensional sebagian beralih menjadi digital (Santoso & Rachmawati, 2021). Dalam mempermudah proses transaksi nasabah perusahaan perbankan membuat inovasi agar para nasabah bisa melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank secara langsung yaitu dengan menciptakan layanan berbasis *mobile* atau biasa disebut *mobile banking* (Novitasari et al., 2021).

Bank Mandiri menjadi salah satu perbankan yang menggunakan layanan *mobile banking* dengan meluncurkan sebuah layanan dengan nama Livin by Mandiri. Aplikasi Livin by Mandiri ini menyediakan berbagai menu yang dapat membantu pengguna dalam melakukan transaksi seperti menu transfer, menu bayar, menu *top up*, menu *E-wallet* dan lain-lain (Susanti et al., 2022).

Berdasarkan survei yang digelar *Top Brand Award*, pada tahun 2022 *mobile banking* Mandiri menjadi aplikasi *mobile banking* populer nomor urut tiga di Indonesia. Berdasarkan data yang didapatkan melalui *Google Playstore*, di antara beberapa aplikasi *mobile banking* seperti, m-BCA, BRI *Mobile*, BNI *Mobile* dan CIMB Niaga *Mobile*, Aplikasi Livin by Mandiri memiliki rating terendah yaitu 3.9 dari 5 dengan 394 ribu ulasan terdiri dari ulasan positif dan negatif dari penggunanya. Berdasarkan ulasan pengguna tersebut, diketahui dalam penggunaannya masih terdapat kekurangan pada aplikasi Livin by Mandiri yang membuat pengguna memberikan rating yang kecil. Beberapa keluhan pengguna pada aplikasi Livin by Mandiri ini dapat dilihat pada Lampiran I dimana beberapa keluhan dari pengguna yaitu, pengguna kesulitan untuk *login*, poin yang hangus tanpa ada pemberitahuan, tidak bisa melihat saldo dan mutasi rekening, tidak bisa menyimpan data rekening, serta ada mengalami transaksi gagal namun saldo rekening.

Dilansir dari [www.tempo.co](http://www.tempo.co) pada Februari 2022 lalu, banyak pengguna yang tidak dapat mengakses aplikasi Livin by Mandiri. Hal ini juga terjadi pada bulan selanjutnya dimana aplikasi ini mengalami permasalahan yang sama. Permasalahan permasalahan inilah yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Livin by Mandiri.

Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi permasalahan diatas maka dilakukan penelitian menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada tahun 1988 model ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh yang merupakan salah satu model penelitian yang terkenal dan sering diuji dalam

mengukur kepuasan pengguna. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terdapat beberapa variable yaitu, *content, accuracy, format, easy of use dan timeliness*. Variabel variabel yang ada pada model ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk mengetahui faktor faktor apa saja yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin by Mandiri.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Livin by Mandiri dengan judul “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Livin by Mandiri Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Livin by Mandiri dengan metode *End User Computing Satisfaction*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Livin by Mandiri dengan metode *End User Computing Satisfaction*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Livin by Mandiri.
2. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk orang-orang yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

### 1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, objek yang diteliti yaitu Aplikasi Livin by Mandiri versi 1.2.0.
2. Data yang diperoleh dari pengguna Aplikasi Livin by Mandiri dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dengan menggunakan *Google Form*.
3. *Tools* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Smart-PLS*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, L. W., & Kusasih, I. A. K. R. (2021). Penilaian Kepuasan Dengan Model End User Computing Satisfaction Bagi Pengguna Aplikasi Financial Technology (Studi Kasus Bagi Pengguna Aplikasi LinkAja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(3), 620–631.
- Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022). Analisis pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi Dan Komputer*, 12(2).
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 259–274.
- Gunawan, D., Suyanto, M., & Henderi, H. (2020). Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi Secure System Of Payment (SSP) Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Respati*, 15(1), 50–58.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(4), 36–44.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37.

- Novitasari, C. A., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2021). Analisis Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank BCA. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2), 55–66.
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19–26.
- Santoso, A. A., & Rachmawati, I. (2021). Analisis Minat Pengguna Layanan M-banking Livin'By Mandiri Di Indonesia Menggunakan Model Modifikasi Utaut 2. *EProceedings of Management*, 8(5).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sugiyono, Ed.; 29th ed.). Alfabeta.
- Susanti, S., Canta, D. S., & Hadisaputro, E. L. (2022). Penerapan Metode Pieces Framework Dalam Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Livin by Mandiri. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 404. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4068>
- Yang, M. Z., & Sihotang, J. I. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat. *Informatics and Digital Expert (INDEX)*, 4(2), 53–60.