

**KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS BAKRIE TERHADAP PENGGUNAAN  
APLIKASI *BIG MOBILE***

**TUGAS AKHIR**



**Muhammad Alfian Fadhila**

**1162002009**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA**

**2023**

**KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS BAKRIE TERHADAP PENGGUNAAN  
APLIKASI *BIG MOBILE***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Komputer**



**Muhammad Alfian Fadhila**

**1162002009**


**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama: Muhammad Alfian Fadhila

NIM: 1162002009

Tanda Tangan: 

Tanggal: 17 Februari 2023

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Alfian Fadhila  
NIM : 1162002009  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Kepuasan Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Bakrie Terhadap Penggunaan Aplikasi *Big Mobile*

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom (  )  
Pembimbing 2 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom (  )  
Penguji 1 : Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc. (  )  
Penguji 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom, MMSI (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal. : 17 Februari 2023

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan judul “KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS BAKRIE TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI *BIG MOBILE*”. Tugas akhir ini dilaksanakan untuk mendapatkan gelar sarjana dari Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie jurusan Sistem Informasi.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan naskah tugas akhir ini, yaitu:

1. Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom dan Kepada Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing penelitian yang telah bersedia memberikan waktu, arahan serta semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini sehingga tugas akhir dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc. dan Ibu Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom, MMSI., beserta Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasi yang konstruktif sehingga proses pengerjaan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan optimal.
3. Papa, Mama, Mbak Santi, Mas Yayan, Mbak Monic, Mbak Endah dan seluruh keluarga yang tidak pernah berhenti memberikan fasilitas, dukungan serta do'a serta memberikan arahan serta nasihat yang baik dalam penyelesaian tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan lancar.
4. Terima kasih kepada seluruh Guru Besar Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan pembelajaran berharga selama perkuliahan sehingga penyusunan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan baik dan lancar serta tanpa masalah.

5. Teman-teman sepermainan, Saifudin Anwar, Rahmahnisa A.W.S., Nabilla Karlinda, Dessy Ariyanti, Sandy Alvian, Diana Nur Oktavia dan Maman yang selalu mendukung, menjadi tempat yang baik untuk bertukar pikiran dan semangat dalam penyusunan project tugas akhir ini sekaligus sebagai tempat bersantai.
6. Teman-teman angkatan Program Sistem Informasi 2016, yang terus membantu dalam penulisan naskah tugas akhir ini.
7. Serta pihak-pihak lain yang tidak disebutkan namanya yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang penulis dapat sangatlah berharga bagi kelancaran proses pembuatan tugas akhir ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya dalam bidang Pendidikan, atas waktu dan perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 11 Februari 2023



Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alfian Fadhila  
NIM : 1162002009  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS BAKRIE TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI *BIG MOBILE***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 17 Februari 2023

Yang menyatakan



( Muhammad Alfian Fadhila)

# KEPUASAN MAHASISWA SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS BAKRIE TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI *BIG MOBILE*

Muhammad Alfian Fadhila

---

## ABSTRAK

Adanya keluhan dari pengguna terhadap kinerja dan layanan pada aplikasi *BIG Mobile*, keluhan yang sering terjadi yaitu *crash* atau *error* ketika menggunakan aplikasi *BIG Mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa sistem informasi Universitas Bakrie pada aplikasi *BIG Mobile* menggunakan EUCS dengan total 5 Indikator (*Content, Accuracy, Format, Ease of use* dan *Timeliness*). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 49 responden mahasiswa jurusan Sistem Informasi Universitas Bakrie. Hasil berdasarkan Analisis Regresi Linier Berganda dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai R sebesar 0,947 yang menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel pada penelitian adalah sangat kuat. Dari hasil penelitian juga didapatkan bahwa secara parsial variabel *Timeliness* dan *Ease of Use* dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel *Content, Accuracy* dan *Format* dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

**Kata Kunci:** Kepuasan, *BIG Mobile*, Sistem Informasi, *EUCS*



***USER SATISFACTION OF INFORMATION SYSTEM STUDENT IN  
BAKRIE UNIVERSITY TOWARDS BIG MOBILE APPLICATION USAGE***

Muhammad Alfian Fadhila

---

***ABSTRACT***

*There are complaints from users of performance and services in the BIG Mobile application, complaints that often occur are crash or error when using the big Mobile application. This study aims to analyze the satisfaction of Information Systems students in Bakrie University towards the BIG Mobile application using the EUCS method with a total of 5 indicators (Content, Accuracy, Format, Ease of Use and Timeliness). This study uses a quantitative method with 49 respondents of Information System students in Bakrie University. The results based on multiple linear regression analysis with a significance level of 5% obtained R value of 0.947 which shows the strength of the relationship between variables in the study is very strong. From the results of the study it was also found that partially, variables of timeliness and ease of use were declared no effect on user satisfaction, while Content, Accuracy and Format variables were declared significant effect on the user satisfaction.*

***Keywords:*** *Satisfaction, BIG Mobile, Information System, EUCS*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
2.1 Kepuasan .....	6
2.2 Sistem Informasi Akademik .....	6
2.3 <i>Mobile Application (Aplikasi Mobile)</i> .....	6
2.4 <i>Aplikasi BIG Mobile</i> .....	7
2.5 <i>EUCS (End User Computing Satisfaction)</i> .....	7
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
<b>BAB III</b> .....	<b>14</b>
3.1 Kerangka Penelitian .....	14
3.2 Populasi dan Sampel .....	15
3.2.1 Populasi.....	15
3.2.2 Sampel .....	15
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	16

3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.5	Teknik Analisis Data .....	17
3.6	Uji Instrumen Penelitian .....	17
3.6.1	Uji Validitas .....	17
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	18
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	19
3.6.4	Pengujian Hipotesis .....	19
3.7	Objek Penelitian .....	21
3.7.1	Universitas Bakrie .....	21
3.7.2	Aplikasi <i>BIG Mobile</i> .....	22
<b>BAB IV</b>	.....	<b>23</b>
4.1	Hasil Analisi Berdasarkan Metode EUCS .....	23
4.1.1	Karakteristik Responden EUCS .....	23
4.1.2	Uji Instrumen Penelitian EUCS .....	25
4.1.3	Analisis Regresi Linear Berganda EUCS .....	26
4.1.4	Uji Hipotesis EUCS .....	28
4.2	Pembahasan .....	31
4.2.1	Berdasarkan Uji Hipotesis EUCS .....	32
<b>BAB V</b>	.....	<b>33</b>
5.1	Kesimpulan .....	33
5.2	Saran .....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.01	Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.01	Penilaian Skala Likert.....	16
Tabel 4.01	Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel 4.02	Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel 4.03	Hasil Regresi Linear Berganda.....	27
Tabel 4.04	Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	28
Tabel 4.05	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	29
Tabel 4.06	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	30
Tabel 4.07	Hasil Uji Korelasi.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.01	Tampilan Aplikasi BIG <i>Mobile</i> .....	2
Gambar 1.02	Tampilan testimoni, <i>crash</i> dan <i>error</i> aplikasi BIG <i>Mobile</i> .....	2
Gambar 3.01	Kerangka Penelitian.....	14
Gambar 3.02	Logo Universitas Bakrie.....	21
Gambar 3.03	Logo <i>Big Mobile</i> .....	22
Gambar 4.01	Jenis Kelamin Responden EUCS.....	23
Gambar 4.02	Sebaran Angkatan Responden EUCS.....	23
Gambar 4.03	Sebaran Responden Yang Pernah Menggunakan BIG <i>Mobile</i> .....	24
Gambar 4.04	Sebaran Perangkat Yang Digunakan Responden EUCS.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penelitian.....	36
Lampiran 2	Kuesioner <i>Online</i> .....	37
Lampiran 3	Poster Kuesioner.....	43
Lampiran 4	Bukti Penyebaran Kuesioner.....	44
Lampiran 5	Jawaban Responden.....	45
Lampiran 6	Lampiran Uji Validitas.....	46
Lampiran 7	Lampiran Uji Reliabilitas.....	48
Lampiran 8	Lampiran Uji Regresi Linear Berganda.....	49
Lampiran 9	Lampiran Uji Hipotesis.....	50
Lampiran 10	Hasil Kinerja BIG <i>Mobile</i> setelah penelitian.....	51
Lampiran 11	Surat Pengantar TA.....	52
Lampiran 12	Surat Persetujuan TA.....	53