

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI *MAMIKOS* DENGAN METODE
EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*)**

TUGAS AKHIR



SITI RAHILA AZZAHARA

1182002033

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

JAKARTA

2025

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI *MAMIKOS* DENGAN METODE
EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada Program Studi Sistem Informasi**



SITI RAHILA AZZAHARA

1182002033

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

2025

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 : Siti Rahila Azzahara

NIM : 1182002033

Tanda Tangan : 

Tanggal : 02 September 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Siti Rahila Azzahara

NIM. : 1182002033

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mamikos
Dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

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 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.

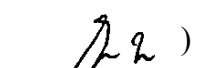
Pembimbing 2 : Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.

) Penguji 1 : Dr. Shidiq Al Hakim, S.T, M.Eng.

Penguji 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.MSi.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 02 September 2025

()
()
()
()

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, Alhamdulillah senantiasa tercurahkan ke hadirat Allah SWT., karena atas ridho dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pembuatan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie dengan judul:

”ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MAMIKOS DENGAN METODE EUCS (*End User Computing Satisfaction*) ”.

Sebagai rasa hormat, cinta dan kasih sayang, penulis persembahkan Tugas Akhir ini untuk Ibu dan Bapak yang telah memberikan banyak dukungan baik moril maupun materil terutama Do’a dan semangat untuk penulis dan satu satunya alasan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati perkenalkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir.
2. Ibu Prof. Dr. Siti Rohajawati S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir.
3. Bapak Dr. Shidiq Al Hakim S.T, M.Eng. selaku Dosen Penguji 1 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan kepada peneliti untuk tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Elin Cahyaningsih , S.Kom., M.MSi. selaku Dosen Penguji 2 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan masukan kepada peneliti untuk tugas akhir ini.
5. Para Dosen Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan.
6. PT Mamikos selaku perusahaan yang telah bersedia dan memberikan izin kepada penulis untuk menjadikan aplikasi Mamikos sebagai objek penelitian tugas akhir ini.

7. Ibu Sadra Yusta dan Bapak Upul Amrita selaku orangtua dari penulis yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir agar mendapatkan gelar.
8. Muhammad Iqbal dan M. Ibrahim Al Ghani selaku kakak dan adik kandung penulis yang senantiasa memberikan hiburan, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Fanri Ochadicta, Novedila Anduada Manal dan Ekos Febrian Bagas selaku teman seperjuangan penulis dalam melakukan penyusunan penelitian tugas akhir dan senantiasa saling berbagi semangat dan dukungan.
10. Febby Novanti Azhara, Regina Anthony Putri, Rizky Maudy Aryanti, M. Chatib Fadhlani yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, semangat dan menjadi pendengar keluh kesah penulis saat penyusunan tugas akhir.
11. Owie Snowie dan Muhammad Rizky yang memberikan hiburan dan semangat disaat penulis sedang berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Semua responden yang sudah berpartisipasi dalam proses pengumpulan data dan teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan dan dukungan saat perkuliahan dimulai hingga penyusunan tugas akhir selesai.
13. Kepada diri sendiri yang sudah berusaha dan berjuang menyelesaikan Pendidikan di Universitas Bakrie sampai pada tahap tugas akhir ini.

Dengan adanya penyusunan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan memiliki kekurangan sehingga penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyusunan tugas akhir.

Jakarta, 04 Juli 2025



(Siti Rahila Azzahara)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Siti Rahila Azzahara
NIM : 1182002033
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah

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 : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mamikos dengan Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). 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 : 02 September 2025

Yang Menyatakan



(Siti Rahila Azzahara)

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mamikos dengan
Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)**

Siti Rahila Azzahara

ABSTRAK

Mamikos adalah salah satu aplikasi pencari kos di Indonesia yang didirikan pada 11 November 2015, hingga saat ini Mamikos terus berkembang untuk menjadi penghubung antara pemilik kos dengan pencari kos. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Mamikos berdasarkan dengan pendekatan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang berisikan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang didapatkan sebanyak 100 responden. Teknik dari analisis regresi dan determinasi digunakan untuk penelitian ini. semua variabel X (*Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness*) berpengaruh sebesar 86,3 % terhadap variabel Y (*User Satisfaction*), sedangkan sisanya sebesar 13,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Analisis, Kepuasan pengguna, Mamikos, *End User Computing Satisfaction*, *purposive sampling*.

***Analysis of Mamikos Application User Satisfaction Level with
EUCS (End User Computing Satisfaction) Method***

Siti Rahila Azzahara

ABSTRACT

Mamikos is one of the boarding house finder applications in Indonesia which was established on November 11, 2015, until now Mamikos continues to develop to be a liaison between boarding house owners and boarding house seekers. This study aims to evaluate the level of user satisfaction of the Mamikos application based on the EUCS (End User Computing Satisfaction) approach which contains the variables of content, accuracy, format, ease of use and timeliness. This study uses a quantitative approach and the sampling technique used is purposive sampling. The sample obtained was 100 respondents. Techniques from regression and determination analysis were used for this study. all X variables (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness) had an effect of 86.3% on the Y variable (User Satisfaction), while the remaining 13.7% were influenced by other variables that were not studied in this study.

Keywords: Analysis, User satisfaction, Mamikos, End User Computing Satisfaction, purposive sampling.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Analisis.....	6
2.2 Kepuasan.....	6
2.3 Kepuasan Pengguna.....	7
2.4 Aplikasi Mobile.....	8
2.5 Aplikasi Mamikos.....	8
2.6 <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	9
2.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	11
2.8 Skala Likert.....	11
2.9 Penelitian Terdahulu.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Kerangka Penelitian.....	17
3.2 Sumber Data.....	19
3.2.1 Data Primer.....	19
3.2.2 Data Sekunder.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi.....	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4.1 Kuesioner.....	21
3.4.2 Studi Literatur.....	24
3.5 Uji Instrumen.....	24
3.5.1 Uji Validitas.....	25
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	25
3.6 Analisis Data.....	26
3.6.1 Koefisien Regresi Linear Berganda.....	27
3.6.2 Koefisien Determinasi.....	27
3.7 Alokasi Waktu Penelitian.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Responden.....	28
4.2 Karakteristik Responden.....	28
4.2.1 Jenis Kelamin.....	29
4.2.2 Usia.....	29
4.2.3 Daerah Domisili.....	30
4.2.4 Pendidikan Terakhir.....	31
4.2.5 Pekerjaan.....	31
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	32
4.3.1 Uji Validitas.....	32
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	33
4.4 Hasil Analisis Data.....	34
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
4.4.2 Analisis Determinasi.....	35
4.5 Pembahasan.....	36
4.5.1 Evaluasi Variabel <i>Content</i>	36
4.5.2 Evaluasi Variabel <i>Accuracy</i>	36
4.5.3 Evaluasi Variabel <i>Format</i>	36
4.5.4 Evaluasi Variabel <i>Ease of Use</i>	37
4.5.5 Evaluasi Variabel <i>Timeliness</i>	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	21
Tabel 3.2 Indikator Pertanyaan.....	21
Tabel 3.3 <i>Timeline</i> Pengerjaan.....	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi.....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Determinasi.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa Ulasan Negatif pada Aplikasi Mamikos.....	2
Gambar 2.1 <i>Model End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	10
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	29
Gambar 4.2 Persentase Usia Responden.....	29
Gambar 4.3 Persentase Daerah Domisili Responden.....	30
Gambar 4.4 Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	31
Gambar 4.5 Persentase Pekerjaan Responden.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian dari Kampus.....	42
Lampiran 2 Surat Perizinan Penelitian dari Perusahaan.....	43
Lampiran 3 Kuesioner Online.....	44
Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner.....	53
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	55
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Lampiran 7 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	60