

TUGAS AKHIR

**APLIKASI ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MAXIM
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**



OLEH :

ZETH RICARD PATABANG

221611206

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**APLIKASI ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MAXIM
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

Disusun Oleh :

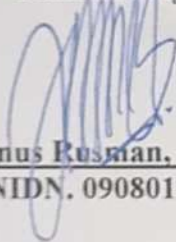
ZETH RICARD PATABANG

221611206

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

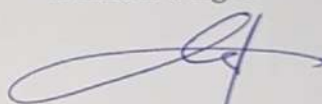
Telah diperiksa dan disahkan oleh :

Pembimbing I



Ir. Juprianus Rusman, S.Kom., M.T.
NIDN. 0908019004

Pembimbing II



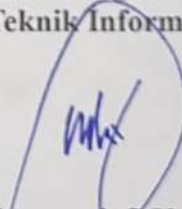
Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom
NIDN.0918058802

**Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Teknik**



Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng.
NIDN. 0902117802

**Mengetahui
Ketua Program Studi
Teknik Informatika**



Melki Garonga, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0906038601

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**APLIKASI ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA MAXIM
MENGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)**

Disusun Oleh :

ZETH RICARD PATABANG

221611206

Telah dipertahankan didepan dewan penguji tugas akhir
pada Tanggal, 25 Februari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua	:	Ir. Juprianus Rusman, S.Kom., M.T.	()
Sekretaris	:	Gidion A.N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom	()
Anggota	:	1. Muh. Sofwan Adha, S.Kom., M.Eng.	()
		2. Ferayanti Boas Gallaran, S.T., M.Eng.	()
		3. Nugra Tasik Allo, S.Kom, M.Kom.	()

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zeth Ricard Patabang
Stambuk : 221611206
Judul Tugas Akhir : Aplikasi Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Maxim
Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*
(EUCS)

Dengan ini menyatakan dengan ini bahwa tugas akhir yang diserahkan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja merupakan gagasan, rumusan dan penelitian sendiri yang tidak dibuat melanggar ketentuan duplikasi, plagiarisme dan otoplagiarisme. Saya memahami bahwa tentang adanya larangan tersebut dan jika di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Tana Toraja, 15 April 2026

Yang membuat pernyataan,



Zeth Ricard Patabang

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul **“Aplikasi Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Maxim Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*.”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terimakasih yang sebesar-besarnya bagi kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup saya, serta sosok yang sangat menginspirasi bagi saya.
2. Ir. Juprianus Rusman, S.Kom., M.T. Selaku dosen pembimbing I dan Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom. Selaku dosen pembimbing II. Terimakasih atas bimbingan, arahan, dan saran selama masa penyusunan proposal ini, sehingga dapat selesai dengan baik.
3. Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng. Selaku Dekan Fakultas Teknik.
4. Melky Garonga' S.Kom., M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
5. Srivan Palelleng, S.T., M.T. Selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah membimbing dan membantu selama saya mengikuti pendidikan di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

6. Selaku dosen penguji, terimakasih untuk semua arahan dan bimbingan yang telah diberikan kepada saya.
7. Kepada semua dosen khususnya Bapak/Ibu dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat sampai pada tahap penyelesaian tugas akhir ini.
8. Kepada bapak Ebenheizer Pagorengan Selaku kepala Subdivisi Maxim Tana Toraja, serta semua pihak Maxim Tana Toraja terlebih khusus bagi teman-teman Pengguna aplikasi Maxim yang telah siap menjadi responden dalam penelitian saya. Terimakasih juga atas dukungan dan bantuan yang diberikan kepada saya.
9. Teman-teman mahasiswa-mahasiswi Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja angkatan 2021. Terimakasih atas kebersamaannya serta bantuan selama proses perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian di bidang kepuasan pengguna dan teknologi transportasi berbasis digital. Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan penelitian ini di masa yang akan datang.

Tana Toraja, 03 Februari 2026

Zeth Ricard Patabang

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
2.1 Rumusan Masalah	4
3.1 Tujuan Penelitian.....	4
4.1 Batasan Masalah.....	4
5.1 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terkait.....	6
2.2 Landasan Teori	10

2.2.1. Aplikasi	10
2.2.2. Aplikasi MAXIM.....	11
2.2.3. Transportasi Online	12
2.2.4. Kepuasan Pengguna	14
2.2.5. <i>Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	14
2.2.6. Hubungan Antara Metode EUCS dengan Kepuasan Pengguna Aplikasi	17
2.3 Kerangka Pikir	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	19
3.1.1 Waktu Penelitian	19
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.2 Instrumentasi Penelitian	19
3.3 Tahapan Penelitian	20
3.3.1 Pengumpulan Data	21
3.3.2 Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi	22
3.3.3 Evaluasi	23
3.4 Kesimpulan	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Pengumpulan Data	25

4.1.1	Metode Pengambilan Sample.....	25
4.1.2	Metode Pengukuran	25
4.2	Desain aplikasi analisis pengguna.....	27
4.2.1	Analisis kebutuhan sistem.....	27
4.2.2	Analisis kebutuhan Pengguna	27
4.2.3	Analisis kebutuhan fungsional	27
4.2.4	Analisis kebutuhan non-fungsional.....	28
4.2.5	Desain sistem	29
4.2.6	Implementasi	30
4.3	Hasil Analisis	38
4.3.1	Hasil Analisis Karakteristik Responden.....	39
4.3.2	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS	
	44	
4.4	Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN.....		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR REFERENSI.....		64
LAMPIRAN.....		67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo <i>MAXIM</i>	11
Gambar 2. 2 <i>Metode End-User Computing Satisfaction</i>	11
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir	18
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	20
Gambar 4. 1 UseCase Diagram.....	29
Gambar 4. 2 Entity Relationship Diagram.....	30
Gambar 4. 3 Tabel eucs_responses	31
Gambar 4. 4 Tabel Aggregated_answers.....	32
Gambar 4. 5 Antarmuka Bagian Header	33
Gambar 4. 6 Antarmuka Bagian Hasil Per Indikator	34
Gambar 4. 7 Antarmuka Bagian Perhitungan Rata-rata.....	35
Gambar 4. 8 Antarmuka Bagian Nilai Keseluruhan Skor EUCS.....	36
Gambar 4. 9 Antarmuka Bagian Grafik	36
Gambar 4. 10 Antarmuka Bagian Nilai Akhir Setiap Dimensi	37
Gambar 4. 11 Diagram Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4. 12 Diagram Usia Responden.....	40
Gambar 4. 13 Diagram Pendidikan Terakhir Responden.....	41
Gambar 4. 14 Diagram Pekerjaan Responden	42
Gambar 4. 15 Diagram Lama Menggunakan Aplikasi oleh Responden.....	43
Gambar 4. 16 Diagram Frekuensi Penggunaan Aplikasi oleh Responden.....	44
Gambar 4. 17 Diagram Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tabel Skala Likert	26
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Skala Likert	26
Tabel 4. 3 Identifikasi Usecase Diagram pengguna	29
Tabel 4. 4 Daftar Indikator Content	45
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Content	45
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Nilai Dimensi Content	46
Tabel 4. 7 Daftar Indikator Accuracy	47
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Accuracy	48
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Nilai Dimensi Accuracy	48
Tabel 4. 10 Daftar Indikator Dimensi Format	50
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Format	50
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Nilai Dimensi Format	51
Tabel 4. 13 Daftar Indikator Dimensi Ease of Use	52
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Easy of Use	53
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Nilai Dimensi Ease of Use	53
Tabel 4. 16 Daftar Indikator Dimensi Timeliness	55
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden Dimensi Timeliness	55
Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan Nilai Dimensi Timeliness	56
Tabel 4. 19 Tabulasi Tingkat Kepuasan Pengguna Maxim	57

ABSTRAK

Perkembangan layanan transportasi berbasis aplikasi mendorong kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas layanan melalui pengukuran kepuasan pengguna. Penelitian ini menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Maxim di Kabupaten Tana Toraja yang memiliki populasi pengguna sebanyak 1.700 dengan sampel sebanyak 108 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Pengukuran dilakukan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 5 poin, kemudian diolah secara otomatis oleh sistem aplikasi berbasis web yang dikembangkan untuk mengagregasi jawaban, menghitung skor indikator, merata-ratakan nilai per dimensi, dan menghitung nilai kepuasan keseluruhan (Overall EUCS). Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata per dimensi sebagai berikut: *Content* = 4,03, *Ease of Use* = 4,01, *Format* = 3,98, *Timeliness* = 3,93, dan *Accuracy* = 3,92. Nilai Overall EUCS sebesar 3,97, yang tergolong pada kategori puas. Implementasi sistem diuji menggunakan *Blackbox Testing* dan menghasilkan keluaran yang konsisten dengan perhitungan manual. Hasil penelitian menunjukkan pengguna Maxim di Tana Toraja umumnya puas terhadap layanan aplikasi, tetapi terdapat peluang perbaikan khususnya pada dimensi *Accuracy* dan *Timeliness*. Rekomendasi penelitian meliputi peningkatan akurasi data dan optimasi respons waktu aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Tana Toraja, Sistem Analisis, Kepuasan Pengguna, Maxim, EUCS

ABSTRACT

The expansion of app-based transportation services necessitates the evaluation of service quality through user satisfaction measurement. This study assesses user satisfaction with the Maxim application in Tana Toraja Regency, which has an estimated user population of 1,700, using a purposive sample of 108 respondents. Measurement was conducted using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, which comprises five dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Data were collected via a five-point Likert questionnaire and processed automatically by a developed web-based application to aggregate responses, compute indicator scores, calculate average values per dimension, and determine the overall satisfaction score (Overall EUCS). The analysis produced the following mean values per dimension: Content = 4.03, Ease of Use = 4.01, Format = 3.98, Timeliness = 3.93, and Accuracy = 3.92. The Overall EUCS score was 3.97, classified in the satisfied category. System implementation was validated using black-box testing and produced outputs consistent with manual calculations. The findings indicate that users of the Maxim application in Tana Toraja are generally satisfied with the service, although improvements are advisable, particularly in the Accuracy and Timeliness dimensions. The study recommends enhancing data accuracy and optimizing application response times to sustain and improve user satisfaction.

Keywords: Tana Toraja, Analysis System, User Satisfaction, Maxim, EUCS