



## SKRIPSI

**Analisis Kinerja Aplikasi Access by KAI  
Menggunakan Metode *End-User Computing  
Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean***



Oleh:

**FARDANA DIFKA DWI CAHYA  
NIM: 4121035**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM  
JOMBANG  
2025**



**Hak Cipta Miik Unipdu Jombang**

@www.unipdu.ac.id



**Analisis Kinerja Aplikasi Access by KAI  
Menggunakan Metode *End-User Computing  
Satisfaction (EUCS)* dan *Delone & McLean***

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana Komputer

**Oleh:**

**FARDANA DIFKA DWI CAHYA  
NIM: 4121035**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOOGI  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM  
JOMBANG  
2025**



**Hak Cipta Miik Unipdu Jombang**

@www.unipdu.ac.id



## HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

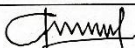
### Analisis Kinerja Kinerja Aplikasi Access by KAI Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction dan Delone & McLean

Telah diperiksa, diuji, dan disetujui pada

Hari : Sabtu

Tanggal : 24 Mei 2025

Oleh

| Dewan Penguji                                                     | Tanda Tangan                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Chandra Sukma Anugrah, M.Kom</u></b><br>Ketua Penguji       |  |
| <b><u>Diema Hernyka Satyareni, M.Kom</u></b><br>Anggota Penguji 1 |  |
| <b><u>Moh. Sohibul Wafa, M.Kom</u></b><br>Anggota Penguji 2       |  |

| Dosen Pembimbing                                                 | Tanda Tangan                                                                      |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Diema Herny Satyareni, M.Kom</u></b><br>Dosen Pembimbing 1 |  |
| <b><u>Ahmad Farhan, S.Kom, M.M</u></b><br>Dosen Pembimbing 2     |  |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi



Mukhamad Masrur, S.Kom., M.Kom.



## HALAMAN MOTTO

"Seperti kera yang hidup di hutan, kita bisa sekedar ada, tetapi manusia diberi akal untuk memberi manfaat, berbagi cinta, dan menciptakan perubahan yang berarti". ***Frdn\_Difka***



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Agus Mulyadi dan Mama Rumiya, serta kakakku, Arum Septiadi Deftian Cahya, dan adikku, Zayna Anggia Fatmawati dan Muhammad Rafa Azka Al-Ghifary. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan tanpa henti yang kalian berikan. Kalian adalah sumber kekuatan yang selalu menguatkan saya, baik di saat suka maupun duka, dalam setiap langkah perjalanan ini.

Kedua dosen pembimbing saya yaitu Ibu Diema Hernyka Setyareni, M.Kom, dan Bapak Ahmad Farhan, S.Kom, M.M yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan ilmu yang diberikan.

Diri saya sendiri, Fardana Difka Dwi Cahya, yang telah berusaha dan bertahan melewati setiap kesulitan. Terima kasih karena telah terus maju, tidak menyerah, dan berhasil menyelesaikan perjalanan ini dengan ketekunan dan keyakinan. Semoga pencapaian ini menjadi batu loncatan untuk langkah-langkah besar berikutnya.



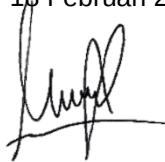
**Hak Cipta Miik Unipdu Jombang**

@www.unipdu.ac.id

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Dinyatakan di Jombang  
Tanggal 18 Februari 2025



Fardana Difka Dwi Cahya  
4121035





**Hak Cipta Miik Unipdu Jombang**

@www.unipdu.ac.id



## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Wr.Wb*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Sistem Informasi Strata I pada Jurusan Sistem Informasi di Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT, yang dengan rahmat dan kasih-Nya memberi kekuatan dan kebijaksanaan dalam setiap langkahku.
2. Nabi Muhammad SAW, yang dengan risalah-Nya telah membawa umat manusia keluar dari kebodohan menuju jalan terang, memberi arah dalam setiap pencarian makna.
3. Kepada orang tua saya, Bapak Agus Mulyadi dan Mama Rumiyati, yang tak hanya memberikan cinta tanpa syarat, tetapi juga selalu mengirimkan uang untuk bertahan hidup di perantauan ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, doa, dan semangat yang selalu menguatkan saya setiap saat.
4. Kepada kakak saya, Arum Septiadi Deftian Cahya, beserta istri dan anaknya, Adik saya, Zayna Anggia



Fatmawati dan Muhammad Rafa Azka Al-Ghifary, semoga aku bisa menjadi inspirasi dan teladan bagi kalian,.

5. Kepada Dekan Fakultas Sains & Teknologi Unipdu Jombang bapak Mukhammad Masur, M.Kom beserta jajarannya.
6. Bapak Eddy Kurniawan S.Kom. M.M selaku ketua program studi Sistem Informasi.
7. Seluruh dosen Fakultas Sains dan Teknologi yang telah memberikan banyak pengajaran dan ilmu semasa dalam perkuliahan.
8. Ibu Diema Hernyka Setyareni Selaku pembimbing 1 dan Bapak Ahmad Farhan selaku dosen pembimbing 2
9. Kepada keluarga besar saya, yang dengan cinta dan kasih sayang tak terhingga selalu memberikan dukungan,
10. Kepada sahabat-sahabat PMII
11. Kepada teman-teman seperjuangan LPM Unipdu, yang bersama-sama berjuang dan memberikan dukungan.
12. Kepada kawan-kawan PPMI, yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk Sekjendmu ini untuk fokus mengerjakan skripsi.
13. Terima kasih kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang, bertahan, dan terus maju meskipun banyak rintangan.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jombang, 6 Juni 2025

Fardana Difka Dwi Cahya





**Hak Cipta Miik Unipdu Jombang**

@www.unipdu.ac.id



## DAFTAR ISI

|                                                                            |       |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                                  | vii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN .....                                                  | ix    |
| KATA PENGANTAR .....                                                       | xi    |
| DAFTAR ISI .....                                                           | xv    |
| DAFTAR TABEL .....                                                         | xix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                        | xxi   |
| DAFTAR RUMUS .....                                                         | xxiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                      | xxv   |
| ABSTRAK .....                                                              | xxvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                                    | 1     |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                   | 1     |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                                  | 1     |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                                  | 3     |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                | 4     |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                               | 4     |
| 1.6 Tahapan Penelitian .....                                               | 5     |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                                            | 6     |
| BAB 2 LANDASAN TEORI .....                                                 | 7     |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                             | 7     |
| 2.2 Kajian Pustaka .....                                                   | 15    |
| 2.2.1 Analisis Kinerja Aplikasi .....                                      | 15    |
| 2.2.2 Metode <i>END-USER COMPUTING SATISFACTION</i><br><i>(EUCS)</i> ..... | 16    |
| 2.2.3 <i>Model Delone &amp; McLean</i> .....                               | 17    |
| 2.2.4 Perbandingan Metode <i>EUCS</i> Dan <i>Delone &amp; McLean</i> ..... | 18    |
| 2.2.5 Gambaran Umum Aplikasi <i>Access by KAI</i> .....                    | 20    |
| 2.2.6 Metode Penelitian Kuantitatif .....                                  | 34    |
| 2.2.7 Metode Pengumpulan Data .....                                        | 36    |
| 2.2.8 Sampel .....                                                         | 36    |
| 2.2.9 <i>Skala Likert</i> .....                                            | 38    |
| 2.2.10 <i>SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)</i> .....     | 38    |
| BAB 3 METODE PENELITIAN .....                                              | 41    |



|       |                                                                                                                     |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1   | Prosedur Penelitian Menggunakan Metode <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>Delone &amp; McLean</i> | 41 |
| 3.2.1 | Identifikasi Masalah                                                                                                | 42 |
| 3.2.2 | Penentuan Metode <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>Delone &amp; McLean</i>                       | 42 |
| 3.2.3 | Penentuan Variabel                                                                                                  | 43 |
| 3.2.4 | Perancangan Kuesioner                                                                                               | 44 |
| 3.2.5 | Pengumpulan Data                                                                                                    | 45 |
| 3.2.6 | Pengolahan Data                                                                                                     | 46 |
| 3.2.7 | Analisis dan Pembahasan                                                                                             | 46 |
| 3.2.8 | Kesimpulan dan Saran                                                                                                | 48 |
| 3.2   | Hipotesis                                                                                                           | 48 |
| 3.3   | Pendekatan Strategi Penelitian                                                                                      | 49 |
| 3.4   | Pengukuran Variabel                                                                                                 | 49 |
| 3.5   | Indikator Penelitian                                                                                                | 50 |
| 3.6   | Instrumen Penelitian                                                                                                | 56 |
| 3.7   | Penyebaran Kuesioner                                                                                                | 63 |
| BAB 4 | HASIL DAN PEMBAHASAN                                                                                                | 65 |
| 4.1   | Gambaran Umum Aplikasi <i>Access by KAI</i>                                                                         | 65 |
| 4.2   | Klasifikasi Responden                                                                                               | 65 |
| 4.3   | Pengolahan Data                                                                                                     | 66 |
| 4.3.1 | Uji Validitas                                                                                                       | 67 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas                                                                                                    | 68 |
| 4.4   | Analisis Deskriptif Hasil Kinerja Aplikasi <i>Access by KAI</i>                                                     | 69 |
| 4.4.1 | Variabel <i>Accuracy</i>                                                                                            | 69 |
| 4.4.2 | Variabel <i>Format</i>                                                                                              | 70 |
| 4.4.3 | Variabel <i>Ease Of Use</i>                                                                                         | 70 |
| 4.4.4 | Variabel <i>System Quality</i>                                                                                      | 71 |
| 4.4.5 | Variabel <i>Use</i>                                                                                                 | 72 |
| 4.4.6 | Variabel Y Persepsi Pengguna Terhadap Aplikasi <i>Acces by KAI</i>                                                  | 72 |
| 4.4.7 | Rata-rata Variabel Metode <i>END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)</i> Dan <i>Delone &amp; McLean</i>              | 73 |
| 4.5   | Hasil Hipotesis                                                                                                     | 74 |
| BAB 5 | PENUTUP                                                                                                             | 75 |



|                         |                  |    |
|-------------------------|------------------|----|
| 5.1                     | Kesimpulan ..... | 75 |
| 5.2                     | Saran .....      | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA .....    |                  | 79 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... |                  | 82 |





## DAFTAR TABEL

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                                          | 11 |
| Tabel 2. 2 Skala Likert.....                                                  | 38 |
| Tabel 3. 1 Kriteria Interpretasi Skor .....                                   | 47 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert.....                                                  | 50 |
| Tabel 3. 3 indikator Penelitian .....                                         | 52 |
| Tabel 3. 4 Kuesioner .....                                                    | 58 |
| Tabel 4. 1 Uji Validitas.....                                                 | 67 |
| Tabel 4. 2 <i>Accuracy</i> .....                                              | 69 |
| Tabel 4. 3 <i>Format</i> .....                                                | 70 |
| Tabel 4. 4 <i>Ease Of Use</i> .....                                           | 71 |
| Tabel 4. 5 <i>System Quality</i> .....                                        | 71 |
| Tabel 4. 6 <i>Use</i> .....                                                   | 72 |
| Tabel 4. 7 Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Aplikasi<br>Access by KAI ..... | 73 |
| Tabel 4. 8 Rata-rata Variabel EUCS dan Delone & McLean .                      | 73 |





## DAFTAR GAMBAR

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Halaman <i>Loading Screen</i> .....          | 21 |
| Gambar 2. 2 Halaman <i>Home Page</i> .....               | 22 |
| Gambar 2. 3 Halaman Akun .....                           | 24 |
| Gambar 2. 4 Halaman Kereta.....                          | 25 |
| Gambar 2. 5 Halaman Tiket Saya .....                     | 27 |
| Gambar 2. 6 Halaman Promo.....                           | 28 |
| Gambar 2. 7 Pemilihan Kereta .....                       | 29 |
| Gambar 2. 8 Halaman Pesan tiket .....                    | 30 |
| Gambar 2. 9 Halaman Pilih Kursi .....                    | 32 |
| Gambar 2. 10 Halaman Pembayaran.....                     | 33 |
| Gambar 2. 11 Halaman Pembatalan Tiket .....              | 33 |
| <br>                                                     |    |
| Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian .....                    | 41 |
| Gambar 3. 2 Grafik Hubungan Variabel .....               | 50 |
| <br>                                                     |    |
| Gambar 4. 1 Klasifikasi Gender.....                      | 65 |
| Gambar 4. 2 Pengguna Aplikasi <i>Access by KAI</i> ..... | 66 |
| Gambar 4. 3 Responden Google Form .....                  | 66 |
| Gambar 4. 4 Tabel tabulasi .....                         | 67 |
| Gambar 4. 5 Hail Perhitungan <i>Cronch's Alpha</i> ..... | 69 |





## DAFTAR RUMUS

|                                             |                  |
|---------------------------------------------|------------------|
| <i>Rumus ... 1 Purposive Sampling .....</i> | <i>45</i>        |
| <u><i>Rumus</i> ... 2 Persamaan .....</u>   | <u><i>46</i></u> |
| <u><i>Rumus</i>... 3 Persamaan .....</u>    | <u><i>47</i></u> |





## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 <i>Form Bimbingan 1</i> .....                                                    | 82  |
| Lampiran 2 <i>Form Bimbingan 2</i> .....                                                    | 83  |
| Lampiran 3 <i>Form A</i> .....                                                              | 84  |
| Lampiran 4 <i>Form B</i> .....                                                              | 85  |
| Lampiran 5 <i>Form C</i> .....                                                              | 86  |
| Lampiran 6 <i>LoA</i> .....                                                                 | 87  |
| Lampiran 7 <i>Google Form 1</i> .....                                                       | 88  |
| Lampiran 8 <i>Google Form 2</i> .....                                                       | 89  |
| Lampiran 9 <i>Google Form 3</i> .....                                                       | 90  |
| Lampiran 10 Responden <i>Accuracy</i> .....                                                 | 91  |
| Lampiran 11 Responden <i>Format</i> .....                                                   | 96  |
| Lampiran 12 Responden <i>Ease Of Use</i> .....                                              | 101 |
| Lampiran 13 Responden <i>System Quality</i> .....                                           | 106 |
| Lampiran 14 Responden <i>Use</i> .....                                                      | 111 |
| Lampiran 15 Responden Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Aplikasi Aplikasi Access by KA/116 |     |

