

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KAMPUS
BERDAMPAK MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN
WEBQUAL 4.0 DI PERGURUAN TINGGI**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Sarjana

Billie Jonathan

11211303

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2025

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat yang senantiasa diberikan, dan juga dukungan dari orang terdekat karya ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas kasih dan karunia Yang tak berkesudahan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak dan Ibu, atas doa, dan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir. Setiap proses dari penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari setiap dukungan kalian.
3. Ibu Eni Heni Hermaliani, M.M., M.Kom., sebagai dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, pengarahan, dan juga dukungan yang penuh dengan kesabaran dan juga ketulusan.
4. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan : Ardian Bahri Putra, Awaluddin Togar, Dhea Marezkha Alexandra, Feby Farhan Nabilla, atas perjuangan, dukungan moril, dan semangat kebersamaan yang ada selama masa studi di Universitas Nusa Mandiri.
5. Seluruh rekan – rekan mahasiswa pada kelas 11.8A.10 yang sama – sama berjuang dalam menempuh studi selama 4 tahun ini.
6. Priscilla Esther Christina, yang selalu setia dalam menemani dan juga memberikan semangat.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Billie Jonathan

NIM : 11211303

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknologi Informasi

Perguruan tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kepuasan Pengguna Website Kampus Berdampak Menggunakan Metode EUCS Dan Webqual 4.0 Di Perguruan Tinggi”**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Dibuat di: Kota Depok

Pada tanggal : 1 September 2025

Yang menyatakan,



Billie Jonathan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Billie Jonathan
NIM : 11211303
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Pengguna Website Kampus Berdampak Menggunakan Metode EUCS Dan Webqual 4.0 Di Perguruan Tinggi”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Kota Depok

Pada tanggal : 1 September 2025

Yang menyatakan,



Billie Jonathan

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Billie Jonathan
NIM : 11211303
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Website Kampus Berdampak Menggunakan Metode EUCS Dan Webqual 4.0 Di Perguruan Tinggi

Telah dipertahankan pada Periode I-2025 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 10 September 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Eni Heni Hermaliani, M.M., M.Kom.

Acc 9/10/25


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Rani Irma Handayani, M.Kom




Penguji II : Susafa'ati, M.Kom

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Website Kampus Berdampak Menggunakan Metode EUCS Dan Webqual 4.0 Di Perguruan Tinggi**”, adalah hasil karya tulis asli BILLIE JONATHAN dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini:

Nama : Billie Jonathan
Alamat : JL. Muchtar Raya No. A4 Kec. Sawangan, Kota Depok
No. Telp/Hp : 089630208300
Email : billiejonathan05@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Mengucap syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, dengan kasih karunia dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KAMPUS BERDAMPAK MENGGUNAKAN METODE EUCS DAN WEBQUAL 4.0 DI PERGURUAN TINGGI”**.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana di Universitas Nusa Mandiri. Penulisan tugas akhir ini menggunakan hasil dari penelitian dan juga beberapa sumber literatur yang menjadi dasar referensi penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan dapat terlaksana. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si, MM, M.Kom, IPU, ASEAN Eng selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Ibu Dr. Nita Merlina, M.Kom selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Bapak Anton, M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Sukmawati Anggraeni Putri selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Eni Heni Hermaliani, M.M., M.Kom , selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
7. Staff/karyawan/dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Rekan-rekan mahasiswa sistem informasi kelas 11.8A.10.

Serta semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebut satu persatu dalam terselesaikannya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa hasil dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi meningkatkan penulisan dimasa mendatang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan semua yang yang membaca dan atau membutuhkannya.

Depok, 30 Agustus 2025

Penulis



Billie Jonathan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Billie Jonathan (11211303), Analisis Kepuasan Pengguna Website Kampus Berdampak Menggunakan Metode EUCS Dan Webqual 4.0 Di Perguruan Tinggi

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi berpengaruh terhadap segala aspek kehidupan kita, termasuk dalam pendidikan. Hal ini mendorong para pemangku kepentingan yang ada di pemerintahan dan juga universitas untuk dapat beradaptasi dan mengikuti perkembangan ini untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelajar. *Website* Kampus Berdampak Universitas Nusa Mandiri diciptakan agar dapat memudahkan dan mempercepat segala kebutuhan administrasi program Kampus Berdampak. Akan tetapi *website* ini belum memiliki indikator atau data terhadap kepuasan penggunanya, yang dimana hal ini dapat menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa puas pengguna *website* ini dengan menggunakan metode *EUCS* dan juga *Webqual 4.0*. Penelitian ini melibatkan sebanyak 100 responden yang merupakan mahasiswa semester 6 & 8. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rata – rata kepuasan pengguna terhadap *website* dengan menggunakan metode *Kaplan* dan *Norton* adalah sebesar 3,73 yang masuk kedalam kategori puas dan untuk hasil analisis dengan menggunakan pendekatan *PLS-SEM*, terdapat 3 variabel dari *EUCS* dan *Webqual 4.0* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction* dengan masing – masing nilai *T-test* pada *Usability* -> 2,504, *Information Quality* -> 2,188, *Service Interaction* -> 2,341 yang memiliki nilai diatas 1,96 dan nilai *Path Coefficient* pada masing – masing variabel *Usability* -> 0,280, *Information Quality* -> 0,228 dan *Service Interaction* -> 0,249 yang memiliki nilai diatas 0,1 dengan kesimpulan bahwa aspek – aspek tersebut memiliki dampak yang signifikan.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Website, Kampus Berdampak, EUCS, Webqual 4.0

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Billie Jonathan (11211303), *Analysis of User Satisfaction of Kampus Berdampak Website Using EUCS and Webqual 4.0 Methods in Higher Education*

Advances in information technology impact all aspects of our lives, including education. This encourages stakeholders in government and universities to adapt and keep up with these developments to provide the best service for students. The Kampus Berdampak website at Nusa Mandiri University was created to simplify and expedite all administrative needs for the Kampus Berdampak program. However, this website does not yet have indicators or data on user satisfaction, which can be a barrier to providing services to students. This study was conducted to analyze user satisfaction using the EUCS and Webqual 4.0 methods. This study involved 100 respondents, who were sixth and eighth semester students. The results of this study indicate that the average user satisfaction of website using the Kaplan and Norton method is 3.73 which is included in the satisfied category and for the results of the analysis using the PLS-SEM approach, there are 3 variables from EUCS and Webqual 4.0 that influence user satisfaction, namely the Usability, Information Quality and Service Interaction variables with each T-test value on Usability -> 2.504, Information Quality -> 2.188, Service Interaction -> 2.341 which has a value above 1.96 and the Path Coefficient value on each Usability variable -> 0.280, Information Quality -> 0.228 and Service Interaction -> 0.249 which has a value above 0.1 with the conclusion that these aspects have a significant impact on user satisfaction.

Keywords: *User Satisfaction, Website, Kampus Berdampak, EUCS, Webqual 4.0*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. A. Febriyanti, L. F. Marini, dan L. Y. Baisa, "Analisis Pengaruh Hubungan antara Kualitas Layanan Aplikasi BlueBox dengan Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan End User Computing Satisfaction," *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 8, no. 3, hlm. 1969–1982, Jul 2024, doi: 10.33379/gtech.v8i3.4729.
- [2] Z. R. Paguini dan B. Sisephaputra, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Platform Stechoq Academy Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Webqual 4.0 (Studi Kasus: PT. Stechoq Robotika Indonesia)," *JEISBI*, vol. 05, hlm. 2024, doi: 10.26740/jeisbi.v5i2.59572.
- [3] N. A. J. Putri dan R. Setyadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Website TVCCTube Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 2, hlm. 714–722, Jan 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2951.
- [4] A. N. Sinurat dan A. T. Putra, "Usability Analysis of Educational Assistance Information Systems Using the Heuristic Evaluation and End User Computing Satisfaction (EUCS) Methods," *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, vol. 6, no. 2, 2024, doi: 10.15294/jaist.v6i2.8506.
- [5] Ridwan, A. Fatkhur Rohman, A. Fitriana, R. Maulana, P. Nur Alifah, dan A. Tri Hidayat, "EVALUASI WEB KEGIATAN ORGANISASI MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PENGUJIAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)," *Jurnal Komputer dan Teknologi*, vol. 2, no. 2, hlm. 27–35, Jan 2024, doi: 10.58290/jukomtek.v2i2.189.
- [6] H. Trinita dan D. M. Simanjuntak, "UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS DALAM ANALISIS KUALITAS WEBSITE LEARNING MANAGEMENT SYSTEM STUDI INDEPENDENT STECHOQ DENGAN METODE WEBQUAL 4.0."
- [7] N. Adha Oktarini Saputri, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 2, no. 1, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://journal-isi.org/index.php/isi>

- [8] D. Navia, A. 1✉, Z. Wulansari, dan R. D. Romadhona, "Analisis Kualitas Layanan Website Ppdb Kota Blitar Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, vol. 4, hlm. 13705–13714, doi: 10.31004/innovative.v4i4.14694.
- [9] G. Ayu dan D. Saryanti, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna E-learning Berbasis Moodle Pada ITB STIKOM Bali".
- [10] Gede Pujana, I Made Ardwi Pradnyana, dan I Ketut Resika Artha, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, hlm. 57–66, Apr 2023, doi: 10.23887/karmapati.v12i1.58994.
- [11] E. Marwati dan D. Krisbiantoro, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEB STUDENTS UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN METODE EUCS," *Journal of Information System Management (JOISM)*, vol. 4, no. 2, hlm. 67–72, Jan 2023, doi: 10.24076/joism.2023v4i2.902.
- [12] F. Adi Artanto, H. Handayani Kusumawardhani, A. Khoirruchim, dan G. Himawan, "End User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Analisis Kepuasan Penggunaan Website Openlearning END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) ON SATISFACTION ANALYSIS OF USING THE OPENLEARNING WEBSITE," *TEKNOMATIKA*, vol. 13, no. 01, 2023, doi: 10.61423/teknomatika.v13i01.
- [13] M. R. A. Adieb, A. Sugiharto, dan S. Adhy, "Analisis Pengaruh Kualitas Website Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus : Mahasiswa Pengguna Shopee di Universitas Diponegoro)," *Jurnal Masyarakat Informatika*, vol. 15, no. 1, hlm. 39–55, Mei 2024, doi: 10.14710/jmasif.15.1.59737.
- [14] D. Ramadhani, A. Sadikin, dan L. Y. Astri, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Sintap Unama Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, vol. 3, no. 2, 2023, doi: 10.33998/jms.v3i1.
- [15] D. Pibriana dan L. Fitriyani, "Penggunaan Model EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning Di MTs N 2 Kota Palembang EUCS Model Usage to Analyze E-learning User Satisfaction at MTs N 2 Palembang," 2022.

- [16] Monalisa, "ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI E-RAPORT PADA SEKOLAH SMPN 5 KOTA TANGERANG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0," *INFOTECH journal*, hlm. 10–21, Mei 2021, doi: 10.31949/infotech.v7i1.908.
- [17] A. G. Zakinah, A. E. Prasetyanto, F. Khairani, A. Mahendra Wijaya, D. Ariatmanto, dan T. Informatika, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Dapodik Menggunakan Metode Webqual dan EUCS." doi: 10.29407/inotek.v5i1.901.

