

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* LIGA ARLOJI
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING*
SATISFACTION (EUCS)**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ASNI ZALUKHU

11212067

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

Jangan pernah menyerah, jika tuhan belum menjawab doamu, itu karna tuhan punya rencana yang lebih baik untuk hidupmu.

(Penulis)

Dengan penuh ungkapan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus.

Tugas Akhir ini saya persembahkan:

1. Kepada kedua orangtua saya, ayah saya tercinta Satieli Zalukhu, ibu saya tersayang Juliani Zalukhu, yang telah membesarkanku, terimakasih untuk cinta dan kasih sayang yang tak pernah henti kalian berikan kepadaku, terimakasih untuk setiap doa yang keluar dari mulut untukku, dan terimakasih untuk motivasi dan dukungan yang selalu kalian berikan kepadaku.
2. Adik adikku tercinta, terimakasih buat support yang selalu kalian berikan kepadaku, tetap semangat meraih mimpi kita semua.
3. Terimakasih kepada teman - teman saya yang selalu membantu dan memberikan saran untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
4. Terimakasih kepada bapak dan ibu dosen yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asni Zalukhu
NIM : 11212067
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 Terhadap Website Sistem Informasi Penjualan Toko Jam Liga Arloji Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"**, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila kemudian 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.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Asni Zalukhu

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asni Zalukhu

NIM : 11212067

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 Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul ” **Analisis Kepuasan Pengguna Website Liga Arloji Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada 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 lainnya untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin 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 sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Asni Zalukhu

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Asni Zalukhu
NIM : 11212067
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Website Liga Arloji
Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction :
(EUCS)

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 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, 20 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Siti Nurlela, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Dr. Ruhul Amin, M.Kom.



Penguji II : Faruq Aziz, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “ **Analisis Kepuasan Pengguna Website Liga Arloji Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***” adalah hasil karya tulis asli Asni Zalukhu dan bukan hasil terbitan sehingga peredarannya karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Refrensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau 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 : Asni Zalukhu

Alamat : Jl. Kalibaru Timur 1 RT 01/06 bungur Jakarta pusat

No.Telp : 082369952502

E-mail : asnizalukhu2@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir yang penulis ambil sebagai berikut, **"Analisis Kepuasan Pengguna Website Liga Arloji Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)"**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Siti Nurlela, M.Kom selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / Karyawan / Dosen dilingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.

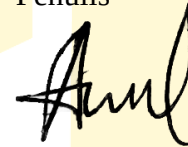
8. Ibu Martina Lahagu Selaku Kepala Toko Liga Arloji
9. Orang Tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
10. Rekan-rekan mahasiswa sekelas semuanya yang memberikan dukungan.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

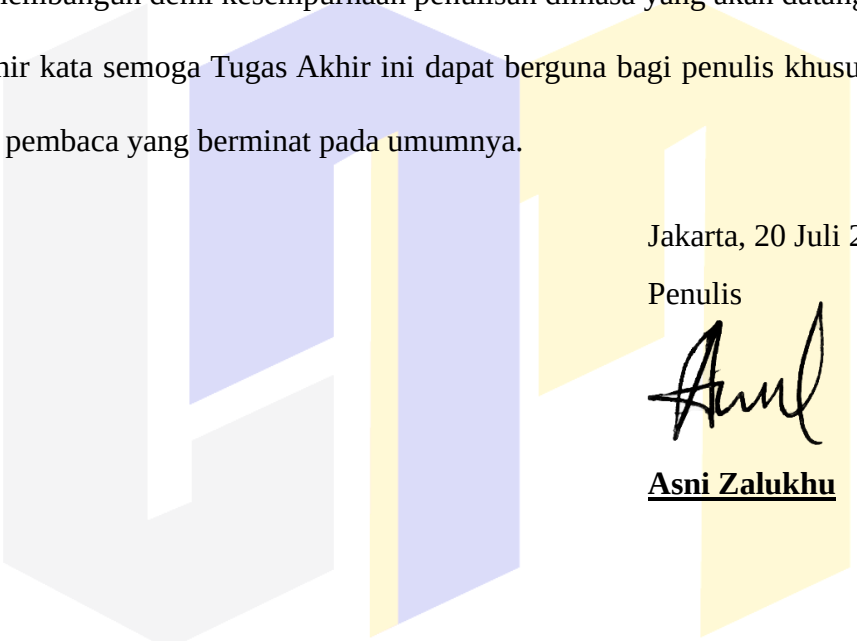
Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 20 Juli 2025

Penulis



Asni Zalukhu



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Asni Zalukhu (11212067) Analisis Kepuasan Pengguna Website Liga Arloji Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk ritel jam tangan. Website Liga Arloji digunakan sebagai sarana promosi dan transaksi *online* yang harus dievaluasi dari sisi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini terdapat permasalahan yaitu belum diketahuinya tingkat kepuasan pada website Liga Arloji dan juga atribut apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna pada metode tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website Liga Arloji menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi: *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 68 responden. Data diolah menggunakan rumus EUCS serta diuji validitas dan reliabilitasnya melalui aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS memperoleh nilai yang termasuk dalam kategori puas hingga sangat puas. Dimensi *content* memperoleh skor rata-rata 4,19, *accuracy* sebesar 4,13, *format* sebesar 4,18, *ease of use* sebesar 4,15, dan *timeliness* memperoleh skor tertinggi sebesar 4,22. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat puas terhadap informasi yang tepat waktu dan konten yang disajikan, serta cukup puas terhadap keandalan dan akurasi sistem. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan seperti peningkatan akurasi data dan keandalan sistem. Hasil ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan website berbasis *e-commerce*.

Kata kunci: EUCS, kepuasan pengguna, website Liga Arloji

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Asni Zalukhu (11212067) Analysis of User Satisfaction on the Liga Arloji Website Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method

The development of information technology has driven digital transformation across various sectors, including the wristwatch retail industry. The Liga Arloji website serves as a platform for promotion and online transactions, which needs to be evaluated in terms of user satisfaction. This study addresses the issue of the unknown level of user satisfaction with the Liga Arloji website, as well as the attributes that most influence user satisfaction according to the chosen method. The purpose of this research is to analyze user satisfaction with the Liga Arloji website using the End User Computing Satisfaction (EUCS) method, which consists of five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This research employs a quantitative approach by distributing questionnaires to 68 respondents. The data were processed using the EUCS formula and tested for validity and reliability through the SPSS application. The results show that all EUCS dimensions scored within the satisfied to highly satisfied category. The content dimension received an average score of 4.19, accuracy 4.13, format 4.18, ease of use 4.15, and timeliness achieved the highest score of 4.22. These findings indicate that users are highly satisfied with the timeliness and content of the information provided, and fairly satisfied with the system's reliability and accuracy. This study offers recommendations for improvements, such as enhancing data accuracy and system reliability. The results are expected to serve as a reference for the further development of e-commerce-based websites.

Keywords: EUCS, User Satisfaction, website Liga Arloji

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Lela, K. Kharimah, M. Hilmi, M. Muzdhalifah, and G. Pratama, "Analisis Dampak Penggunaan Internet Terhadap Pertumbuhan Ekonomi," *J. Apl. Ilmu Ekon.*, vol. 2, no. 2, pp. 40–48, 2023.
- [2] Z. A. Golo, S. Subinarto, and E. Garmelia, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas," *J. Rekam Medis dan Inf. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 52–56, 2021, doi: 10.31983/jrmik.v4i1.6789.
- [3] N. Amalia and W. Hapsoro, "Analisa Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik dengan Metode EUCS (End User Computing Statisfaction)," *IC-Tech*, vol. XVI, no. 1, pp. 16–21, 2021.
- [4] N. Pramudibyo, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Redbus Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 2, pp. 1–12, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i2.4133.
- [5] A. S. Ariska and M. Rudi Sanjaya, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Berbasis Website Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 6, 2024, doi: 10.33022/ijcs.v12i6.3583.
- [6] M. N. Amin, E. Saputra, M. L. Hamzah, and M. Rahmawita, "Penerapan Metode EUCS terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik," *J. Teknol. Sist. Inf. dan Apl.*, vol. 7, no. 3, pp. 1013–1020, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i3.41296.
- [7] A. Saputra and D. Kurniadi, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs," *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, p. 58, 2023, doi: 10.24036/voteteknika.v7i3.105157.
- [8] Maulidiya and Sugiyono, "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Saku Mahasiswa Dengan," *DiJITAC*, vol. 2, no. 1, pp. 165–182, 2021.
- [9] E. Istianah and W. Yustanti, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 4, pp. 36–44, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- [10] A. M. Nurdin *et al.*, *Pengantar Teknologi Informasi*. Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2024. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Teknologi_Informasi/u78ZEQAQBAJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview
- [11] S. M. Hendra and N. L. P. D. C. A. Astari, "Pelestarian Budaya Bali Melalui Website," Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2024, p. 80. [Online].

Available:

https://www.google.co.id/books/edition/Pelestarian_Budaya_Bali_Melalui_Webseite/uc_5EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1

- [12] H. Dikdik and I. Arraniri, "Experiental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial," Cirebon: Penerbit Insania, 2021, p. 42. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Experiental_Marketing_Kualitas_Produk_da/Kb5IEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [13] D. P. Sari *et al.*, "Introduksi Aplikasi Komputer Statistik," Padang: CV. Gita Lentera, 2023, p. 45. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Introduksi_Aplikasi_Komputer_Statisitik/oCzoEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- [14] A. Budianto, "E-Bisnis Konsep Dan Implementasi Praktis," Sleman: Deepublish, 2023, p. 1. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/E_Bisnis_Konsep_Dan_Implementasi_Praktis/JlM7EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- [15] A. Supratiknya, "Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dalam Psikologi," Yogyakarta: universitas Sanata Dharma, 2022, p. 73. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Kualit/Hul4EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengertian+survei&pg=PA73&printsec=frontcover
- [16] M. F. Arib, M. S. Rahayu, R. A. Sidorj, and M. W. Afgani, "Experimental Research Dalam Penelitian Pendidikan," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 1, pp. 5497–5511, 2024, [Online]. Available: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/8468>
- [17] I. M. L. M. Jaya, "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan, dan Riset Nyata," Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020, p. 6. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Kuantitatif_dan_Kualit/yz8KEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=penelitian+kualitatif+dan+kuantitatif&printsec=frontcover
- [18] M. Satria and S. Handoyo, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Layanan Pinjaman Online Dalam Aplikasi Kreditpedia," *J. Facto*, vol. 8, no. 2, pp. 108–121, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.pascasarjana.uniba-bpn.ac.id/index.php/jurnaldefacto/article/view/113>
- [19] T. Novaldy and A. Mahpudin, "Penerapan Aplikasi dengan Menggunakan Barcode dan Aplikasi untuk Laporan Presensi Kepada Orang Tua," *ICT Learn.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–9, 2021.
- [20] I. Aprileny, I. Imalia, and J. A. Emrawati, "Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pembelian rumah di GRAND NUSA INDAH blok j, cileungsi pada PT. KENTANIX SUPRA

- INTERNASIONAL) Imelda,” *Ikraith Ekon.*, vol. 4, no. 3, pp. 243–252, 2021, [Online]. Available: <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/2409>
- [21] M. A. Zakariah and V. Afriani, “ANALISIS STATISTIK DENGAN SPSS UNTUK PENELITIAN KUANTITATIF,” Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka, 2021, p. 59. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/ANALISIS_STATISTIK_DENGAN_SPSS_UNTUK_PEN/4Vs3EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=ANALISIS+STATISTIK+DENGAN+SPSS+UNTUK+PENELITIAN+KUANTITATIF&pg=PA105&printsec=frontcover
- [22] Abdul Wahab, “Sampling dalam Penelitian Kesehatan,” *J. Pendidik. dan Teknol. Kesehat.*, vol. 4, no. 1, pp. 38–45, 2021, doi: 10.56467/jptk.v4i1.23.
- [23] D. C. Muria Pratama and K. D. Hartomo, “Implementasi End User Computing Satisfaction (EUCS) Dalam Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Badan Pertanahan Nasional,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 4, pp. 2330–2340, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v8i4.1263.
- [24] M. Z. Yang and J. I. Sihotang, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap User Interface Aplikasi E-Commerce Shopee Menggunakan Metode EUCS di Jakarta Barat,” *Informatics Digit. Expert*, vol. 4, no. 2, pp. 53–60, 2023, doi: 10.36423/index.v4i2.1110.
- [25] A. Zalukhu and S. Nurlela, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Liga Arloji Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” Jakarta, 2025.
- [26] B. S. Arisoemaryo *et al.*, “Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Responsif*, vol. 4, no. 1, pp. 110–117, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti/article/view/724>
- [27] IPB University, “LAMPIRAN Lampiran 1. Tabel R-Hitung Tabel R-Hitung,” pp. 55–71, 2023, [Online]. Available: <https://repository.ipb.ac.id/jspui/bitstream/123456789/106605/5/Lampiran.pdf>