

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE  
DENGAN PENDEKATAN *END-USER COMPUTING*  
*SATISFACTION* (EUCS)**

**Andreanto Permana**

**1702521012**



**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2025**

***Analysis of User Satisfaction BSI Mobile Application using End-User  
Computing Satisfaction (EUCS)***

**Andreanto Permana**

**1702521012**



***This thesis is written to fulfil one of the requirements to obtain an Applied  
Bachelor's degree, Faculty of Economics, State University of Jakarta.***

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM***

***APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2025***

# LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Surel [fe@unj.ac.id](mailto:fe@unj.ac.id) - [www.fe.unj.ac.id](http://www.fe.unj.ac.id)

## SURAT PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.  
NIP/NIDK : 197201252002121002  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Adnan Kasofi, S.Pd., MBA  
NIP/NIDK : 199107022023211023  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Andreanto Permana  
No. Registrasi : 1702521012  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Judul Proposal Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

untuk mengikuti Seminar Proposal Penelitian.

Jakarta, 6 Desember 2024

Dosen Pembimbing I

M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.  
NIP/NIDK. 197201252002121002

Dosen Pembimbing II

Adnan Kasofi, S.Pd., MBA  
NIP/NIDK. 199107022023211023

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Pemasaran Digital

Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D  
NIP. 197412212008121001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

# LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung SFD Tower B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id  
Laman: fe.unj.ac.id

## SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.  
NIP/NIDK : 197201252002121002  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Adnan Kasofi, S.Pd., MBA  
NIP/NIDK : 199107022023211023  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Andreanto Permana  
No. Registrasi : 1702521012  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile  
dengan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction*  
(EUCS)

untuk mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 29 Mei 2025

Dosen Pembimbing I

M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.  
NIP/NIDK. 197201252002121002

Dosen Pembimbing II

Adnan Kasofi, S.Pd., MBA  
NIP/NIDK. 199107022023211023

Mengetahui,  
Koord. Program Studi D4 Pemasaran  
Digital

Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D  
NIP. 197412212003121001

Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Andreanto Permana  
NIM : 1702521012  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pemasaran Digital  
Alamat email : [andreanto.aa27@gmail.com](mailto:andreanto.aa27@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain ( ..... )

yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juni 2025

Penulis

( Andreanto Permana )

# LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

## LEMBAR ORISINALITAS

### Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andreanto Permana

NIM : 1702521012

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)" ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada daftar pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh dari pihak manapun. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Bekasi, 12 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Andreanto Permana

NIM 1702521012

## LEMBAR PENGESAHAN

### Lembar Pengesahan Skripsi

| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                                                                      |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p><b>Penanggung Jawab</b><br/> <b>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis</b></p>  <p><b>Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</b><br/> <b>NIP. 197206272006041001</b></p> |                                                                                       |                                                                                      |           |
| No                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nama                                                                                  | Tanda Tangan                                                                         | Tanggal   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dra. Sholikhah, MM<br>NIP. 196206231990032001<br>(Ketua Sidang)                       |    | 13/6/2025 |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM<br>NIP. 199308272020122024<br>(Penguji Ahli 1)    |   | 12/6/2025 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A., CHRP<br>NIP. 199111022022032013<br>(Penguji Ahli 2) |  | 12/6/2025 |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dr. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A<br>NIP. 197201252002121002<br>(Pembimbing 1)    |  | 18/6/2025 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Adnan Kasofi, S.Pd., MBA<br>NIP. 199107022023211023<br>(Pembimbing 2)                 |  | 18/6/2025 |
| <p>Nama : Andreanto Permana<br/>           No. Registrasi : 1702521012<br/>           Program Studi : D4 - Pemasaran Digital<br/>           Tanggal Lulus : 27 Mei 2025</p>                                                                                                               |                                                                                       |                                                                                      |           |

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

F072020

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*, yaitu dengan memilih responden yang dianggap paling relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam proses analisis data, digunakan beberapa metode, antara lain analisis deskriptif, analisis rata-rata, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), serta *gap analysis*. Penelitian ini mengacu pada model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa seluruh dimensi EUCS berada pada tingkat kepuasan yang sangat tinggi, begitu pula dengan tingkat kepentingan pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi BSI Mobile yang juga tergolong sangat tinggi. Analisis rata-rata memperkuat hasil tersebut, di mana seluruh dimensi dinyatakan dalam kategori "sangat puas" dari sisi kepuasan dan "sangat penting" dari sisi kepentingan. Selanjutnya, hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi dengan nilai sebesar 83,95%. Namun, melalui metode *Importance Performance Analysis* dan *Gap Analysis*, ditemukan bahwa meskipun sebagian besar aspek telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa area yang menunjukkan celah antara kinerja dan harapan pengguna. Area-area tersebut menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan, sementara aspek-aspek dengan performa baik perlu terus dipertahankan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, BSI Mobile, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Gap Analysis*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of user satisfaction with the BSI Mobile application in the DKI Jakarta area. A quantitative approach was employed in this research, using purposive sampling as the sampling technique by selecting respondents who were considered most relevant and aligned with the research objectives. Several data analysis methods were used, including descriptive analysis, mean analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Gap Analysis. This study is based on the End-User Computing Satisfaction (EUCS) model, which consists of five key dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. The results of the descriptive analysis indicate that all EUCS dimensions fall within the "very high" satisfaction category. Similarly, the importance level of the BSI Mobile application features is also rated as "very high" and supported by all EUCS dimensions. The mean analysis further reinforces these findings, showing that all dimensions are categorized as "very satisfied" in terms of satisfaction and "very important" in terms of importance. Furthermore, the results of the Customer Satisfaction Index method show a "very high" level of satisfaction, with a score of 83.95%. However, through the Importance Performance Analysis and Gap Analysis methods, it was found that although most aspects have performed well, there are still several areas that reveal gaps between performance and user expectations. These areas should be prioritized for improvement, while aspects that are already performing well should be maintained.*

**Keywords:** *User Satisfaction, BSI Mobile, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Gap Analysis*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas limpah rahmat dan nikmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu proses dalam meraih gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan skripsi ini tidak dapat diraih tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital yang telah banyak membantu peneliti, serta memberikan dukungan dan memfasilitasi mahasiswa Pemasaran Digital selama penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Edo Siregar, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan dukungan, waktu, arahan, motivasi, dan pemikiran selama penyusunan skripsi berlangsung sehingga membantu peneliti untuk lulus lebih cepat.

4. Adnan Kasofi, S.Pd., MBA. Selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan dukungan, waktu, arahan, motivasi, dan pemikiran selama penyusunan skripsi berlangsung.
5. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat tiada henti.
6. Terima kasih teman-teman seperjuangan selama perkuliahan Prakasta Karisma Putra dan Nugraha Cesa Saputra yang telah membantu peneliti serta memberikan afirmasi positif dengan canda dan tawa yang tiada henti.
7. Terima kasih kepada rekan-rekan VNDE, sahabat-sahabat penulis, bapak Pur dan ibu Yanti warung kopi yang telah menjadi tempat persinggahan saya selama proses penyusunan skripsi ini.

