

Analisis Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi Dating App Badoo Menggunakan Metode EUCS

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



KAREN CHAI
NPM: 211711400

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI DATING APP Badoo
MENGGUNAKAN METODE EUCS

yang disusun oleh

Karen Chai

211711400

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Oktober 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Aloysius Bagas Pradipta, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Oktober 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Karen Chai
NPM : 211711400
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi
Dating App Badoo Menggunakan Metode EUCS

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Tanggal Bulan Tahun

Yang menyatakan,



Karen Chai

211711400

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya yang tiada henti. Hanya karena berkat, kekuatan, dan hikmat dari-Nya, penulis dapat melalui setiap proses hingga skripsi ini akhirnya terselesaikan dengan baik.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah hadir dan memberi arti dalam perjalanan ini:

1. Tuhan Yesus Kristus, sumber kekuatan dan pengharapan yang selalu setia, pemberi kekuatan dan harapan di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah.
2. Kedua orang tua tercinta dan saudara saudari penulis, atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tidak pernah berhenti. Terima kasih karena selalu percaya bahkan ketika penulis sendiri mulai ragu.
3. Ibu Elisabeth Marsella, S.S., M.Li. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir 1, dan Bapak Aloysius Bagas Pradipta, S.Kom., M.Eng., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir 2, yang telah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, serta masukan yang berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir 1 pada semester sebelumnya, atas waktu, bimbingan, dan dorongan yang telah membantu penulis dalam tahap awal penyusunan penelitian ini.
5. Diri sendiri, terima kasih karena sudah berani bertahan, berjuang, dan tidak berhenti percaya bahwa semua usaha ini akan berbuah pada waktunya.
6. Luffy, Zoro, Sanji, Nami, Usopp, Law, Lee Seokmin, Xia Yizhou, dan Qi Yu yang telah menjadi penyemangat dan penghibur selama proses penulisan ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu hadir di setiap suka dan duka, memberi tawa di tengah tekanan, dan menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah berjalan sendirian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah kecil dalam perjalanan belajar yang lebih panjang.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi kencan daring Badoo menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model EUCS mencakup lima variabel utama, yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna aktif Badoo di Indonesia, dengan jumlah responden yang memenuhi kriteria sebanyak 402 orang. Analisis dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan dari setiap variabel terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel konten, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan bahwa kualitas konten, tampilan antarmuka yang menarik, kemudahan penggunaan, serta respons sistem yang cepat dapat meningkatkan pengalaman positif pengguna. Sementara itu, variabel akurasi tidak berpengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengguna Badoo cenderung lebih menekankan aspek kenyamanan dan kecepatan daripada ketepatan informasi, meskipun akurasi tetap penting untuk menjaga kepercayaan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkaya wawasan penelitian selanjutnya mengenai kepuasan pengguna aplikasi kencan daring.

Kata Kunci: Badoo; EUCS; kepuasan pengguna; aplikasi kencan daring

ABSTRACT

This study aims to analyze user satisfaction with the Badoo dating application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model. The EUCS model consists of five main variables: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Data were collected through an online questionnaire distributed to active Badoo users in Indonesia, involving 402 respondents who met the inclusion criteria. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software to examine both partial and simultaneous effects of the independent variables on user satisfaction.

The results indicate that content, format, ease of use, and timeliness have a significant positive influence on user satisfaction. This finding suggests that relevant content, an attractive and well-structured interface, user-friendly features, and timely system responses contribute to enhancing the overall user experience. In contrast, accuracy does not have a significant effect, which implies that Badoo users tend to prioritize convenience and responsiveness over data precision, although accuracy remains essential for maintaining trust. These results are expected to provide practical insights for developers to improve service quality and enrich further research on user satisfaction in online dating applications.

Keywords: Badoo; EUCS; User Satisfaction; online dating application.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Bagan Keterkaitan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Studi Sebelumnya	5
2.2. Dasar Teori	10
2.2.1 Dating App	10
2.2.2 User Experience.....	12
2.2.3 Kepuasan Pengguna (user satisfaction)	12
2.2.4 End-User Computing Satisfaction	13
2.3. Model Penelitian	14
2.3.1 Konten (Content).....	14
2.3.2 Akurasi (<i>Accuracy</i>).....	15
2.3.3 Format (<i>Format</i>)	15
2.3.4 Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	15
2.3.5 Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	15
2.4. Hipotesis Penelitian	17
2.4.1 Hubungan antara <i>Content</i> dengan Kepuasan Pengguna	17
2.4.2 Hubungan antara <i>Accuracy</i> dengan Kepuasan Pengguna	18
2.4.3 Hubungan antara <i>Format</i> dengan Kepuasan Pengguna	18
2.4.4 Hubungan antara <i>Ease of Use</i> dengan Kepuasan Pengguna	19

2.4.5 Hubungan antara <i>Timeliness</i> dengan Kepuasan Pengguna.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Tahapan Penelitian	21
3.1.1 Studi Literatur	22
3.1.2 Penentuan instrument penelitian	22
3.1.3 Pengumpulan data	26
3.1.4 Pengolahan Data	28
3.1.3 Analisis	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Proses Pengambilan Data	34
4.2. Karakteristik Responden	34
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2 Berdasarkan Usia	36
4.2.3 Berdasarkan Status.....	37
4.2.4 Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi	38
4.3 Uji Kualitas Instrumen	38
4.3.1 Uji Validitas	38
4.3.2 Uji Reliabilitas	40
4.4 Uji Statistik Deskriptif	41
4.4.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Content</i>	42
4.4.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Accuracy</i>	43
4.4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Format</i>	43
4.4.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i>	43
4.4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Timeliness</i>	44
4.4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	44
4.5 Uji Asumsi Klasik	44
4.5.1 Uji Normalitas	44
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.5.4 Uji Autokorelasi	47
4.6 Uji Koefisien Determinasi	48
4.6.1 Uji Statistik F	48
4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.8 Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis	51

4.8.1 Pengaruh Variabel <i>Content</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Badoo.....	51
4.8.2 Pengaruh Variabel <i>Accuracy</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Badoo.....	52
4.8.3 Pengaruh Variable <i>Format</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Badoo.....	53
4.8.4 Pengaruh Variable <i>Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Badoo.....	55
4.8.4 Pengaruh Variable <i>Timeliness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Badoo.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
Lampiran	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Dating App Badoo.....	2
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	20
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	21
Gambar 4. 1 Demografi Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 4. 2 Demografi Rentan Usia Responden	36
Gambar 4. 3 Demografi Status Sosial Responden.....	37
Gambar 4. 4 Demografi Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi Responden	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Instrumen Pertanyaan Penelitian	8
Tabel 2. 2 Perbandingan Aplikasi Dating App.....	11
Tabel 2. 3 Perbandingan Metode.....	16
Tabel 3. 1 Instrumen Pertanyaan Penelitian	24
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan R_{tabel}	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik F	48
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (Uji t secara Parsial)	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	51