

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI GOOGLE MEET MENGGUNAKAN
METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
(TAM) & END USER COMPUTER SATISFACTION
(EUCS)**

SKRIPSI SARJANA SISTEM INFORMASI



Oleh

Sechan Adyatma

207006516055

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL
2025**

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER
SATISFACTION OF THE GOOGLE MEET
APPLICATION USING THE TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM) & END USER
COMPUTER SATISFACTION (EUCS) METHOD**

SKRIPSI

Karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer dari
Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika



Oleh

Sechan Adyatma

207006516055

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS NASIONAL
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE
MEET MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (TAM) & END USER COMPUTER SATISFACTION (EUCS)]



Nama Sechan Adyatma

NPM.207006516055

Dosen Pembimbing

(Ir. Endah Tri Esti Handayani, MMSI.)

NIDN: 0314106802

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE MEET
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) &
END USER COMPUTER SATISFACTION (EUCS)**

Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau publikasi dari Tugas Akhir yang pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas Nasional maupun perguruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian – bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 26 Februari 2025



Sechan Adyatma

207006516055

LEMBAR PERSETUJUAN REVIEW AKHIR

Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE MEET
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
& END USER COMPUTER SATISFACTION (EUCS)**

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional. Tugas Akhir ini diujikan pada Sidang Akhir Semester Ganjil 2024-25 pada tanggal 26 Februari 2025.

Dosen Pembimbing

Ir. Endah Tri Esti Handayani, MMSI.

NIDN. 0314106802

Ketua Program Studi

Dr. Andangsih, S.Kom., MMSI.

NIDN. 0303097902

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG
DIREVISI**

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG DIREVISI

Nama : Sechan Adyatma
NPM : 207006516055
Fakultas : Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika
Program Studi : Sistem Informasi
Tanggal Sidang : 26 Februari 2025

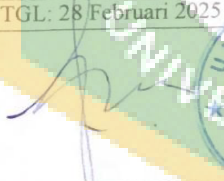
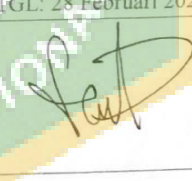
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE MEET
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
(TAM) & END USER COMPUTER SATISFACTION (EUCS)**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS:

**ANALYSIS OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION OF THE GOOGLE
MEET APPLICATION USING THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
(TAM) & END USER COMPUTER SATISFACTION (EUCS) METHOD**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 28 Februari 2025	TGL: 28 Februari 2025	TGL: 28 Februari 2025
		

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmatnya yang telah meridhoi penulis dalam menyusun skripsi ini. Sholawat serta salam juga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW serta para anak cucu dan pengikutnya.

Puji Syukur penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GOOGLE MEET MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) & END USER COMPUTER SATISFACTION (EUCS)” sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana pada program studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komunikasi dan Informatika Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa banyak orang yang telah berkorban waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu dan mendorong penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini:

1. Kepada Kedua Orang tua tercinta yang tidak lelah selalu memberikan dukungan, doa, ridho, dan bentuk bantuan yang tidak terhitung bagi penulis.
2. Kepada Ibu Ir. Endah Tri Esti Handayani, MMSI.yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan selama penyusunan skripsi.
3. Kepada Saudara Kandung saya dan seluruh sanak keluarga yang sangat membantu penulis dalam segi masukan dan fasilitas selama penyusunan skripsi.

Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan hal yang lebih baik dari Allah SWI. Penulis minta maaf jika masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang Teknologi Informatika.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.



Jakarta, 18 Februari 2025

Sechan Adyatma

ABSTRAK

Video konferensi merupakan solusi pertemuan jarak jauh yang memungkinkan komunikasi dan interaksi melalui suara dan video antara lebih dari satu orang. Dengan hadirnya layanan video konferensi dalam aplikasi Google Meet, pengguna memiliki kemampuan untuk bertemu secara virtual dengan hingga 500 orang secara daring. Layanan ini telah banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi pemerintah, lembaga swasta, serta sektor pendidikan. Melihat maraknya penggunaan aplikasi ini, dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Google Meet menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian ini melibatkan penyebaran kuesioner kepada 100 pengguna Google Meet yang dijadikan responden, dari mana dihasilkan delapan hipotesis berdasarkan integrasi variabel dari model TAM dan EUCS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dalam metode TAM, variabel Perceived Usefulness memiliki pengaruh terhadap Attitude Toward Using, sementara Perceived Ease of Use juga berpengaruh terhadap Attitude Toward Using. Selain itu, Attitude Toward Using berkontribusi terhadap Satisfaction. Sedangkan dalam konteks metode EUCS, variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness semuanya berpengaruh terhadap Attitude Toward Using. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Google Meet mencapai 98,66%, yang dapat digolongkan sebagai "Sangat Puas".

Kata kunci: Video Conference, TAM, EUCS, Kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Video conferencing is a remote meeting solution that allows communication and interaction via voice and video between more than one person. With the presence of video conferencing services in the Google Meet application, users have the ability to meet virtually with up to 500 people online. This service has been widely used by various government agencies, private institutions and the education sector. Seeing the widespread use of this application, research was conducted to measure the level of satisfaction of Google Meet users using the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. This research involved distributing questionnaires to 100 Google Meet users who were used as respondents, from which eight hypotheses were generated based on the integration of variables from the TAM and EUCS models.

The results of the analysis show that in the TAM method, the Perceived Usefulness variable has an influence on Attitude Toward Using, while Perceived Ease of Use also influences Attitude Toward Using. In addition, Attitude Toward Using contributes to Satisfaction. Meanwhile, in the context of the EUCS method, the variables Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness all influence Attitude Toward Using. From these findings, it can be concluded that the satisfaction level of Google Meet application users reaches 98.66%, which can be classified as "Very Satisfied".

Keywords: Video Conference, TAM, EUCS, User satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN REVIEW AKHIR	v
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TIDAK ATAU YANG	
DIREVISI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Kontribusi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Studi Literatur	5
2.2 Literature review	5
2.3 Kepuasan pengguna	12
2.4 Google Meet	12
2.5 Video conference	13
2.6 TAM	14
2.7 EUCS	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Metode Analisis Data	18
3.3 Lokasi dan waktu penelitian	18
3.4 Populasi dan sampel	19
3.4.1 Populasi	19
3.4.2 Sampel	19
3.5 Teknik pengumpulan data	21
3.5.1 Studi Literatur	21
3.5.2 Kuisisioner	21
3.6 Model & Hipotesis	25
3.7 Tahap Penelitian	29
3.8 Tahap Analisis Data	30
3.8.1 Identifikasi Responden	30
3.8.2 Uji Outer Model	30
3.8.3 Uji Inner Model	30
3.8.4 Analisa dan Interpretasi	31

BAB IV PEMBAHASAN	33
4.1 Penyusunan Kuesioner dan penentuan Variabel	33
4.2 Penyebaran dan pengumpulan kuesioner	37
4.2.1 Hasil Analisis Data Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2 Hasil Analisis Data Berdasarkan Usia	38
4.2.3 Hasil Analisis Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.3 Penyajian data penelitian.....	39
4.3.1 Hasil Analisis Variabel Perceived Usefulness	39
4.3.2 Hasil analisis variabel Perceived Ease Of Use	40
4.3.3 Hasil analisis variabel Attitude toward using.....	41
4.3.4 Hasil analisis variabel content.....	41
4.3.5 Hasil Analisis variabel accuracy	42
4.3.6 Hasil Analisis variabel format.....	43
4.3.7 Hasil Analisis variabel Ease Of Use	44
4.3.8 Hasil Analisis variabel Timeliness	44
4.3.9 Hasil Analisis variabel Satisfaction.....	45
4.4 Analisis Outer Model	46
4.4.1 Individual Item Reliability.....	46
4.4.2 Internal Consistency Reliability	47
4.4.3 Average Variance Extracted	49
4.4.4 Uji Validitas Diskriminan	50
4.5 Uji Inner Model.....	51
4.6 Uji Hipotesis Model EUCS & TAM.....	53
BAB V PENUTUP.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	21
Tabel 3. 2 Latar Belakang Responden	22
Tabel 3. 3 Bagian Kedua Aspek penerimaan pengguna	22
Tabel 3. 4 Bagian 3 Aspek Kepuasan Pengguna.....	24
Tabel 3. 5 Hipotesis Integrasi model TAM & EUCS	28
Tabel 4. 1 Variabel Item Kuesioner	33
Tabel 4. 2 tabel analisis responden variabel <i>perceived usefulness</i>	39
Tabel 4. 3 tabel analisis responden variabel <i>perceived ease of use</i>	40
Tabel 4. 4 tabel analisis responden variabel <i>Attitude toward using</i>	41
Tabel 4. 5 tabel analisis responden variabel <i>content</i>	41
Tabel 4. 6 tabel analisis responden variabel <i>accuracy</i>	42
Tabel 4. 7 tabel analisis responden variabel <i>format</i>	43
Tabel 4. 8 tabel analisis responden variabel <i>Ease Of Use</i>	44
Tabel 4. 9 tabel analisis responden variabel <i>Timeliness</i>	44
Tabel 4. 10 tabel analisis responden variabel <i>Satisfaction</i>	45
Tabel 4. 11 Tabel Loading Factor	47
Tabel 4. 12 Composite Reliability	48
Tabel 4. 13 Skala Cronbach dan AAVE.....	49
Tabel 4. 14 Cross Loading	51
Tabel 4. 15 Tabel Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model TAM	14
Gambar 2. 2 Model EUCS	16
 Gambar 3. 1 Hipotesis TAM	 26
Gambar 3. 2 Hipotesis EUCS	26
Gambar 3. 3 Integrasi Model TAM dan EUCS	27
Gambar 3. 4 Tahapan Penelitian	29
 Gambar 4. 1 Diagram Demografi Responden berdasar Jenis Kelamin	 38
Gambar 4. 2 Diagram Demografi berdasarkan usia	38
Gambar 4. 3 Diagram Demografi berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4. 4 Diagram R Square	52

