

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian yang sebelumnya, telah banyak dilakukan penelitian tentang pengukuran kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi pada suatu instansi atau organisasi. Penelitian - penelitian tersebut digunakan sebagai referensi dalam penyusunan penelitian ini. Tabel 2.1. berisi tentang penelitian-penelitian yang dikaji dalam penelitian ini :

Tabel 2. 1. Penelitian sebelumnya

<i>No</i>	<i>Judul</i>	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Evaluasi Sistem Informasi SIMUDDA (Sistem Manajemen Unit Donor Darah) dengan Menggunakan Metode <i>EUCS</i> [14].	Membahas tentang evaluasi SIMUDDA di UTD PMI Kabupaten Banyumas (Sokaraja) dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis data dengan menggunakan analisis korelasi untuk mengetahui dimensi mana yang paling berpengaruh terhadap sistem [14].	Penelitian ini mengevaluasi bagaimana pengaruh dari kelima variabel yakni variabel <i>content, accuracy, format, timeliness</i> dan <i>ease of use</i> dan dengan menggunakan analisis korelasi [14]. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya hanya merupakan adaptasi dari penelitian Doll & Torkzadeh (1998) dan menggunakan metode pengolahan data kuantitatif dan dengan analisis deskriptif.	Penelitian tersebut menguji hubungan antar setiap variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil dari pengujian validitas, reliabilitas dari pengolahan datanya [14].	Penelitian ini digunakan penulis dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan dimensi <i>content, accuracy, format, ease of use</i> dan <i>timeliness</i> . Selain itu, penelitian ini dijadikan suatu acuan perbandingan kepuasan SIMUDDA untuk penelitian berikutnya.	Hasil penelitian menunjukan bahwa kelima variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.[14]

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> Di Iain Bukit tinggi Menggunakan Metode <i>Eucs</i> [15].	Membahas terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi <i>E-Campus</i> Di IAIN Bukit Tinggi dengan melakukan uji normalitas, uji homogenitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, terhadap kelima dimensi terkait pengaruh positif terhadap dimensi kepuasan (<i>satisfaction</i>) [15].	Penelitian ini menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah sistem informasi yang sedang digunakan, dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi tersebut. Objek pada penelitian ini adalah sistem informasi <i>E-Campus</i> Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi (IAIN). Penelitian didasari oleh pentingnya	Perlu dilakukan peningkatan dalam menyediakan informasi yang tepat dan benar, keakuratan data, perpaduan warna, kemudahan, dan informasi yang lebih <i>up to date</i> pada sistem informasi tersebut [15].	Menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> dan penelitian ini mengetahui dimensi apa saja yang paling berpengaruh. Penelitian ini digunakan penulis sebagai referensi dalam menggunakan metode <i>EUCS</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Variabel <i>Content</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Format</i> , <i>Ease Of Use</i> , dan <i>Timeliness</i> saling berpengaruh secara signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> IAIN Bukittinggi 2. Variabel <i>Content</i> , <i>Accuracy</i> , <i>Format</i> , <i>Ease Of Use</i> , dan <i>Timeliness</i> berpengaruh

			<p>evaluasi untuk pengembangan sebuah sistem. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah <i>End User Computing Satisfaction</i> dan dengan (EUCS) menggunakan pengujian normalitas, uji homogenitas, uji linieritas, maupun uji multikolinieritas. [15]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap</p>			<p>signifikan sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> IAIN Bukittinggi [15].</p>
--	--	--	--	--	--	--

			<p>menggunakan metode EUCS. Penelitian selanjutnya tidak menggunakan pengujian normalitas, uji homogenitas, uji linieritas, maupun uji multikolinieritas. Namun, penelitian selanjutnya hanya merupakan adaptasi dari penelitian Doll & Torkzadeh (1998). Serta pengolahan analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif.</p>			
No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
3.	Analisis <i>End-User Computing Satisfaction</i> pada	Melakukan penelitian terkait pengukuran	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis	Penelitian ini peneliti memberikan	Penelitian ini menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan

<p><i>Online Public Access Catalogue</i> “Izylib” di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman [10].</p>	<p>tingkat kepuasan pada <i>Online Public Access Catalogue</i> “Izylib” di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman dengan menggunakan 25 indikator pengukuran kepuasan SIMUDDA [10].</p>	<p>tingkat kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan <i>Online Public Access Catalogue (OPAC)</i> Izylib di lingkungan Unsoed dengan menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan tipe deskriptif dengan model analisis <i>end-user computing satisfaction</i> [10]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di</p>	<p>saran kepada pengelola perpustakaan khususnya tim TI hendaknya dapat melakukan evaluasi terhadap format OPAC sehingga tingkat kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan OPAC meningkat menjadi sangat puas [10].</p>	<p>dimensi <i>content, accuracy, format, ease of use</i>, dan <i>timeliness</i> dan juga menggunakan pengujian nilai <i>mean</i> dan pemaknaan skor kategori perolehan nilai <i>mean</i>. Penelitian ini digunakan penulis sebagai referensi dalam menyusun kuisisioner dan dalam menggunakan metode EUCS. Selain itu, tidak semua indikator yang ada pada penelitian ini akan digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna SIMUDDA.</p>	<p>bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>Online Public Access Catalogue</i> “Izylib” di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman berada pada kategori puas dengan nilai <i>mean</i> 92,26. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi format pada <i>Online Public Access Catalogue</i> “Izylib” di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman berada pada</p>
--	--	---	---	--	--

			PMI Kabupaten Cilacap. Penelitian selanjutnya merupakan adaptasi dari penelitian Doll & Torkzadeh (1988). Selain itu, jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian selanjutnya yaitu berjumlah 16 indikator.			kategori puas dengan nilai mean terendah 17,05 dibandingkan dengan dimensi lainnya [10].
No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
4.	Analisis Kepuasan Pengguna <i>E-Learning</i> Sebagai Pendukung Aktivitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS [16].	Melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna <i>E-Learning</i> yang diterapkan di jurusan teknik elektronika FT UNP menggunakan metode <i>end user</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna <i>e-learning</i> dengan menggunakan metode <i>end user computing satisfaction</i> atau disingkat dengan	Penelitian ini dikembangkan untuk kedepannya meningkatkan kepuasan pengguna <i>e-learning</i> di elektronika FT UNP. Selain itu, perlu dilakukan	Menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> dan penelitian ini mengetahui dimensi apa saja yang paling berpengaruh dengan menggunakan pengolahan data	Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa : 1. Variabel <i>content</i> berkontribusi

		<p><i>computing satisfaction</i> yang di singkat dengan <i>EUCS</i>. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis induktif, regresi berganda dan uji hipotesis [16].</p>	<p>EUCS pada mahasiswa dan dosen yang ada di elektronika FT UNP sehingga akan meningkatkan dan kemudahan yang nantinya akan memberi pula kepuasan pengguna yang telah menggunakan dan beraktifitas di dalam sistem informasi <i>e-learning</i> yang telah diterapkan di jurusan teknik elektronika FT UNP[16]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran</p>	<p>peningkatan dalam menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan penggunaanya [16].</p>	<p>secara deskriptif. Penelitian ini digunakan penulis sebagai referensi dalam menggunakan metode EUCS.</p>	<p>signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68,4%. 2. Variabel <i>accuracy</i> memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 82,6%. 3. Variabel <i>format</i> memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 68%. 4. Variabel <i>easy of use</i> memberikan kontribusi yang signifikan</p>
--	--	--	---	---	---	--

			<p>tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 16 indikator pengukuran metode EUCS.</p>			<p>terhadap kepuasan pengguna sebesar 72,8%. 5. Variabel <i>timeliness</i> memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,3%. 6. Variabel <i>conten, accuracy, format, aesy of use</i> dan <i>timliness</i> secara bersama-sama berkontribusi yang signifikan sebesar 45% terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>e-learning</i> di</p>
--	--	--	--	--	--	---

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						elektronika FT UNP[16].
5.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i> (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang) [17].	Melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna Sistem Keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang menggunakan pengukuran 5 dimensi <i>EUCS</i> serta 1 dimensi <i>user satisfaction</i> . Penelitian ini menggunakan analisis statistic dan pengujian normalitas, validitas dan regresi linier berganda [17].	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna <i>e-learning</i> dengan menggunakan metode <i>end user computing satisfaction</i> atau disingkat dengan <i>EUCS</i> pada mahasiswa dan dosen yang ada di elektronika FT UNP sehingga akan meningkatkan dan kemudahan yang nantinya akan memberi pula kepuasan pengguna yang telah menggunakan dan	Penelitian ini tidak menuliskan rekomendasi atau saran yang dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.	Melakukan analisis tingkat pengukuran SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1. Variabel Isi (<i>Content</i>) dari hasil rekapitulasi variabel penelitian, didapatkan hasil skor ideal yaitu 1612 dengan hasil besarnya persentase sebesar 80,6%, 2. Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>) skor ideal yaitu 1412 dengan besarnya persentase sebesar 65,6%, 3. Variabel Bentuk (<i>Format</i>) skor

			<p>beraktifitas di dalam sistem informasi <i>e-learning</i> yang telah diterapkan di jurusan teknik elektronika FT UNP [17]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap menggunakan metode EUCS yakni 5 dimensi dimana dimensi tersebut memiliki jumlah indikator sebanyak 16 indikator pengukuran</p>			<p>ideal yaitu 1613 dengan besarnya persentase sebesar 80,65%, 4. Variabel Kemudahan Pengguna (<i>Ease of use</i>) skor ideal yaitu 1633 dengan besarnya persentase 81,65 % Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) didapatkan skor ideal yaitu 1591 dengan besarnya persentase 79,55 %. 2. Terdapat hubungan dan pengaruh baik secara simultan maupun parsial antara variabel independent dan</p>
--	--	--	---	--	--	--

			<p>tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA. Selain itu, penelitian selanjutnya tidak melakukan pengujian validitas, melainkan hanya adaptasi dari penelitian Doll & Torkzadeh (1998).</p>			<p>variabel <i>dependent</i>. Pada hubungan variabel secara parsial terlihat hubungan yang sangat kuat positif yaitu terjadi hubungan yang searah antara variabel <i>independent</i> (X) dengan variabel <i>dependent</i> (Y) sehingga bila nilai variabel <i>independent</i> (X) naik maka level <i>usability</i> (Y) akan naik sangat signifikan. Dengan persamaan regresi linier berganda (Y) = 3,408 + 0,620X1 – 0,512X2 +</p>
--	--	--	---	--	--	--

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						0,515X3 + 0,370X4 + 0,045X5[17].
6.	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Akademik Universitas SriWijaya [18].	Melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna <i>website</i> akademik di Universitas Sriwijaya diperlukan pengukuran dan analisa lebih mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna <i>website</i> . Penelitian <i>user satisfaction</i> ini terdiri dari beberapa kriteria, diantaranya: kemudahan (<i>easy of use</i>), personalisasi (<i>customization</i>),	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna <i>website</i> akademik di Universitas Sriwijaya dimana pengguna sistem ini adalah mahasiswa dan dosen. Adapun aktivitas mahasiswa didalam sistem akademik online diantaranya KRS dan KHS, sementara aktivitas dosen merupakan entri nilai mahasiswa dan <i>upload</i> nilai.	Penelitian ini diharapkan untuk kedepannya dapat dikembangkan lagi dengan menggunakan metode SEM (Struktural Equation Model)[18].	Melakukan analisis tingkat pengukuran SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> . Penelitian ini digunakan penulis untuk dalam pengaplikasian penggunaan metode <i>EUCS</i> dengan menggunakan 4 dimensi pengukuran.	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak berpengaruh terhadap kepuasan <i>website</i> akademik Universitas Sriwijaya akan tetapi secara parsial variabel <i>Easy Of Use</i> dan variabel <i>Download and Delay</i> berpengaruh terhadap kepuasan[18].

		kecepatan akses aplikasi (<i>download delay</i>), informasi (<i>content</i>) [18].	Penelitian user satisfaction ini terdiri dari beberapa kriteria, diantaranya: kemudahan (<i>easyof use</i>), personalisasi (<i>customization</i>), kecepatan akses aplikasi (<i>download delay</i>), informasi (<i>content</i>) [18]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan 5 dimensi			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>pengukuran tingkat kepuasan pengguna berdasarkan metode <i>EUCS</i> dan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Dimensi tersebut adalah dimensi <i>content</i>, <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i>, dan <i>timeliness</i>.</p>			
No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
7.	<p>Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode <i>EUCS</i> [8].</p>	<p>Melakukan penelitian terkait pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi yang diterapkan di</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengukuran tingkat kepuasa mahasiswa terhadap sistem pemilihan konsentrasi. Hal ini dirasa</p>	<p>Jumlah Sumber referensi yang digunakan dalam penelitian tersebut masih terbatas yakni hanya menggunakan 3 buah sumber referensi [8].</p>	<p>Menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content</i>, <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i>, dan <i>timeliness</i> dan penelitian ini mengetahui dimensi apa saja yang paling berpengaruh.</p>	<p>1. Pengguna yakni mahasiswa merasa puas dengan sistem pemilihan konsentrasi. Perihal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 75,</p>

		<p>STIKOM Bali menggunakan metode <i>EUCS</i>. Selain itu, penelitian ini menggunakan analisis statistika kuantitatif [8].</p>	<p>perlu dilakukan agar pihak manajemen mendapat masukan mengenai kualitas sistem informasi yang telah diterapkan di STIKOM Bali Berdasarkan permasalahan yang telah di jelaskan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi sistem pemilihan konsentrasi mahasiswa menggunakan metode <i>EUCS</i> dan dengan Menggunakan analisis data statistika</p>		<p>Penelitian ini digunakan penulis sebagai referensi dalam menggunakan metode <i>EUCS</i>.Melakukan analisis tingkat pengukuran SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content</i>, <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i>, dan <i>timeliness</i>.</p>	<p>79% pengguna sepakat dengan sistem pemilihan konsentrasi 2. Ada pula variabel dapat diuraikan sebagai berikut: a. Isi (<i>Content</i>), Sistem pemilihan konsentrasi berisikan informasi yang diperlukan oleh mahasiswa dengan persentase sebesar 87,5%. yang terhitung ke dalam</p>
--	--	--	---	--	--	---

			<p>kuantitatif [8]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan pengolahan data deskriptif kuantitatif. Penggunaan Analisis deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui gambaran nyata dari kepuasan pengguna SIMUDDA.</p>			<p>kategori Sangat Setuju b. Akurat (<i>Accuracy</i>), Mahasiswa telah puas dengan keakuratan sistem pemilihan konsentrasi dengan persentase sebesar 65% yang terhitung ke dalam kategori Setuju. c. Tampilan (<i>Format</i>), Mahasiswa puas dengan tampilan dengan persentase sebesar 78, 72% yang terhitung ke</p>
--	--	--	---	--	--	---

						<p>dalam kategori Setuju. Kemudahan Pengguna (<i>Ease of Use</i>), Sistem pemilihan konsentrasi mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 77, 59% yang terhitung ke dalam kategori Setuju.</p> <p>e. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>), Informasi pemilihan konsentrasi yang diperlukan lebih cepat melalui</p>
--	--	--	--	--	--	---

						sistem dengan persentase 70, 15% yang terhitung ke dalam kategori Setuju [8]
--	--	--	--	--	--	--

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
8.	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Simak Online Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> (UIN Raden Fatah Palembang) [19].	Melakukan penelitian terkait mengukur tingkat kepuasan pengguna Simak Online Menggunakan Metode <i>EUCS</i> versi Doll, W. J., Xia, W., & Torkzadeh, G., 1994) di UIN Raden Fatah Palembang [18].	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna simak online dengan menggunakan pendekatan model kepuasan pengguna akhir komputer <i>EUCS</i> yang berfokus pada kepuasan pengguna yang mencakup lima dimensi; <i>content, accuracy, format, ease of use, timeliness</i> . Selain itu, penelitian ini juga melakukan pengujian reliabilitas dan validitas. Selain itu, penelitian ini menggunakan 15 indikator	Penelitian tersebut tidak menuliskan rekomendasi atau saran, sehingga pembaca tidak mengetahui saran yang baik untuk penelitian kedepannya[19].	Melakukan analisis tingkat pengukuran SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> .	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini diambil kesimpulan: 1. Kepuasan pengguna penerapan simak online di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pengguna akhir sudah merasa puas dalam penerapan simak online. Berdasarkan hasil analisis menggunakan <i>EUCS</i> dan skala <i>likert</i> , pengguna simak online pada sisi variabel <i>content</i> ,

			<p>pengukuran kepuasan pengguna [19]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan 16 indikator pengukuran tingkat kepuasan metode <i>EUCS</i>. Selain itu, penelitian ini tidak melakukan pengujian instrument melainkan hanya adaptasi dari penelitian Doll &</p>			<p><i>accuracy, format, ease of use</i> berada pada angka 4 yaitu puas dan pada sisi variabel <i>timeliness</i> berada pada angka 3 yaitu cukup puas. 2. Persentase tingkat kepuasan pengguna simak <i>online</i> sebesar 13% merasa sangat puas, 44% merasa puas, 34% merasa cukup puas, 9% merasa tidak puas, 1% merasa sangat tidak puas[19].</p>
--	--	--	---	--	--	--

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
9.	<i>Measuring End-User Satisfaction of Online Marketplace using End-User Computing Satisfaction Model (EUCS Model) (Case Study: Tokopedia.com)</i> [20]	Mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir pada <i>website</i> dan aplikasi mobile Tokopedia dengan Menggunakan Metode <i>EUCS</i> . Selain itu, penelitian ini menggunakan pengujian nilai realibilitas, validitas, dan tes annova dalam pengolahan datanya[20].	Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana tingkat kepuasan <i>end-user</i> Tokopedia terhadap kualitas <i>website</i> dan aplikasi <i>mobile</i> menggunakan model <i>EUCS</i> oleh Doll dan Torkzadeh. penelitian ini menggunakan pengujian nilai realibilitas, validitas, dan tes annova dalam pengolahan datanya[20]. Sedangkan penelitian selanjutnya	Penelitian tersebut tidak menjelaskan tentang deskripsi ruang lingkup wilayah dalam penentuan responden[20].	Melakukan analisis tingkat pengukuran SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan metode <i>EUCS</i> berdasarkan dimensi <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan <i>timeliness</i> .	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dalam penelitian ini, diambil kesimpulan yaitu bahwa variable <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>easy of use</i> dan <i>timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna akhir Tokopedia.com sehingga dalam penelitian tersebut semua hipotesis diterima[20].

			membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dimana penelitian hanya merupakan adaptasi dari Doll & Torkzadeh (1998) sehingga dalam penelitian selanjutnya tidak melakukan uji reliabilitas maupun validitas.			
No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
10.	<i>Determining User Satisfaction Factors on University Tuition Fee Systems Using End-User Computing</i>	Membahas penelitian tentang kepuasan pengguna akhir pada Sistem SPP Tunggal UIN Syarif Hidayatullah	Mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem SPP Tunggal dimana populasi	Penelitian ini hanya dilakukan kepada mahasiswa aktif tahun ajaran 2017/2018 di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta[2015].	Menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yakni dimensi <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> , dan	Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diambil kesimpulan sebagai berikut : 1. 1 dari 5 hipotesis yang diajukan

	<p><i>Satisfaction (EUCS)</i> [21].</p>	<p>Jakarta dengan menggunakan metode <i>EUCS</i>. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan kriteria dengan pendekatan <i>Structural Equation Model (SEM)</i>[21].</p>	<p>dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif tahun ajaran 2017/2018 di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan kriteria dengan pendekatan <i>Structural Equation Model (SEM)</i>. Selain itu, Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) dilakukan dengan menggunakan empat tahapan yaitu pengujian. Keempat tahapan tersebut adalah reliabilitas item individual,</p>		<p><i>timeliness</i> dengan pengujian nilai <i>mean</i> berdasarkan metode <i>EUCS</i>. Penelitian ini digunakan sebagai referensi dalam menggunakan metode <i>EUCS</i>.</p>	<p>ditolak, dan 4 lainnya diterima. Hipotesis yang diterima adalah akurasi, isi, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. 2. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir system Uang Kuliah Tunggal (UKT) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta adalah konten, diikuti oleh akurasi, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu yang terakhir[21].</p>
--	---	---	--	--	--	--

			<p>reliabilitas konsistensi internal, ekstraksi varians rata-rata, dan validitas diskriminan[21]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna SIMUDDA di PMI Kabupaten Cilacap dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 16 indikator pengukuran metode EUCS.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
11.	<i>Website Testing Analysis using PIECES and EUCS Method</i> [9].	Penelitian ini berisi tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna situs web Dinas PUPR-PERA Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan dua metode penelitian yakni metode <i>PISCES</i> dan <i>EUCS</i> [9].	Menganalisis pengujian situs <i>website</i> Dinas PUPR-PERA Provinsi Kalimantan Timur untuk mengetahui kinerja, tampilan, akurasi, efisiensi, keuasan pengguna dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi penggunaan situs <i>website</i> dengan menggunakan 2 metode penelitian yakni metode <i>PIECES</i> dan <i>EUCS</i> . Sehingga total dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 11 variabel yakni 5	Batasan ruang lingkup penelitian tidak dijelaskan secara detail dan jumlah sampel tidak disebutkan dalam penelitian tersebut[9].	Menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna berdasarkan metode <i>EUCS</i> yakni faktor kelengkapan isi, keakuratan data, bentuk, kemudahan sistem, dan kecepatan sistem dalam memproses data.	Kesimpulan pada penelitian ini yaitu: 1. Hasil data dan analisis kuesioner pada metode <i>PIECES</i> ditemukan bahwa terdapat variabel yang tidak mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain informasi, ekonomi, dan efisiensi. 2. Hasil data dan analisis kuesioner pada metode <i>EUCS</i> , ditemukan bahwa variabel konten tidak berpengaruh terhadap kepuasan responden saat

			<p>variabel <i>EUCS</i> (<i>content, accuracy, format, easy of use</i> dan <i>timeliness</i>) serta 6 variabel <i>PIECES</i> (<i>Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service</i>) [9]. Sedangkan penelitian selanjutnya membahas tentang pengukuran tingkat kepuasan pengguna <i>SIMUDDA</i> di PMI Kabupaten Cilacap menggunakan metode <i>EUCS</i>.</p>			<p>menggunakan <i>website</i>. Berdasarkan data responden, <i>website</i> tersebut kurang memiliki konten berita yang sebenarnya, sedangkan untuk keakuratan, <i>format</i>, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memiliki pengaruh terhadap kepuasan responden saat berkunjung dan menggunakan <i>website</i>[9].</p>
--	--	--	---	--	--	---

2.2. Dasar Teori / Tinjauan Literatur

2.2.1. *User Satisfaction*

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu serta menciptakan sesuatu memadai [19]. Tjiptono dan Chandra, mendefinisikan kepuasan pengguna (*user*) dapat didefinisikan sebagai ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna (*user*), yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar [20]. Menurut Giese & Cote dalam Fandy Tjiptono, kepuasan tidak dapat terlepas dari *chameleon effects*, artinya interpretasi terhadap suatu definisi sangat bermacam-macam antar individu serta antar suasana. Pengukuran piranti lunak ini meliputi kuesioner kepuasan pengguna untuk menentukan persepsi serta perilaku pengguna mengenai kualitas sistem yang mereka pakai. Perlu diketahui yang wajib dipuaskan ialah pengguna akhir dari sistem [19].

DeLone dan McLean, Amin dan Sudarno, Seddon serta Kiew, hasilnya menerangkan bahwa semakin besar mutu informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan penggunanya. Terdapat pula riset tentang mutu sistem informasi serta kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Chin dan Todd, DeLone dan McLean, McGill, hasilnya menerangkan bahwa terdapat ikatan positif antara *system Quality* serta *User Satisfaction*. Davis et al., dan pula Chin dan Todd menerangkan jika mutu sistem sebagai *perceived ease of use* yang menggambarkan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dimengerti serta digunakan [22]. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ini metode yang dapat digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi seperti *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *KANO*, *SERVQUAL*, *Heuristic Evaluation*, *WebQual*, (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service (PIECES)*), *Think Aloud Protocols* dan yang lainnya [8][9].

2.2.2. Sistem Informasi Manajemen Unit Donor Darah (SIMUDDA)

Sistem Informasi Manajemen Unit Donor Darah (SIMUDDA), adalah sistem informasi manajemen yang diterapkan dan dikembangkan di Unit Donor Darah di Indonesia, tujuannya sebagai media untuk Donor dan segala sesuatu yang berhubungan dengan Unit Donor Darah dan semua informasi Darah Donor yang dapat diintegrasikan dan dapat diakses oleh siapa saja dan dimana saja untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Peluncuran pertama SIMUDDA di Jember, Indonesia [7]. Berikut Gambar 2.1 adalah tampilan awal pada SIMUDDA :



Gambar 2. 1 Tampilan SIMUDDA (Sumber : Dokumen Pribadi)

Sistem pengolahan data yang dilakukan SIMUDDA sangat mudah digunakan, dengan *icon-icon* yang menarik dan mudah digunakan oleh pejabat dan pendonor dalam memperoleh info stok darah dan info pendonor darah, salah satu program atau menu yang diandalkan untuk menarik minat pendonor bersedia mendonor darah dengan sukarela, *database* yang sudah terintegrasi langsung dengan *database* nasional dan *SMS Gateway* juga merupakan menu yang akan memberikan pesan kepada donatur, ucapan “terima kasih” melalui SMS akan otomatis terkirim oleh sistem ke nomor telepon pendonor yang baru saja mengambil darah, serta pendonor yang sempat mendonorkan darahnya akan di pesan oleh sistem, dan hari lahir pendonor juga akan diberikan ucapan selamat ulang tahun oleh sistem dengan otomatis, *broadcast* informasi dan juga kegiatan donor darah di suatu daerah sehingga dapat melestarikan pendonor darah sukarela, juga pengelompokan pendonor yang memiliki golongan darah langka,

masyarakat juga dapat mengetahui informasi stok darah hanya dengan mengirimkan SMS ketik saja INFOSTOK ke sistem dan sistem akan memberikan update nomor stok kepada pengirim telepon. Simudda dikembangkan dengan desain dasar *underweb* dan sistem *open source* oleh Sistem Operasi LINUX yang dapat dikembangkan oleh pengguna SIMUDDA di Palang Merah Indonesia, mudah dipasang, mudah diketahui. Tidak perlu lagi membuat grafik pendonor darah dan stok darah, karena di dalamnya terdapat grafik info pendonor dan stok darah secara otomatis [7]. SIMUDDA ini telah digunakan secara resmi di seluruh UTD-PMI di Indonesia dalam mengatur pengoperasian pelayanan donor darah berdasarkan ditandatanganinya Nota Kesepahaman (MoU) oleh UTD-PMI Pusat untuk menerapkan SIMUDDA secara nasional, dan membentuk tim implementasi dan tim pengembang dan pemeliharaan SIMUDDA dari internal UTD-PMI [23]. Sistem ini juga dilengkapi dengan menu tambahan untuk *backup* seluruh *database* di setiap cabang pusat darah, dan menu untuk melakukan *update* sistem langsung dari *server* pusat nasional [24].

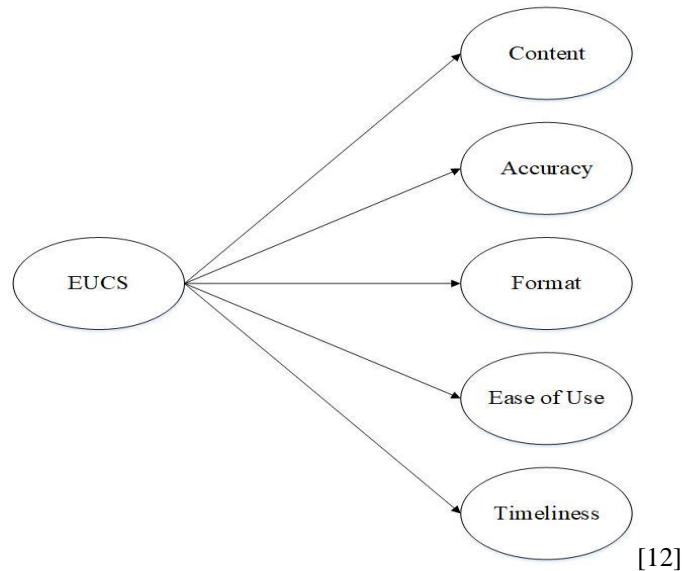
2.2.3. End User Computing Satisfaction (EUCS)

2.2.3.1. Teori EUCS

Pengukuran terhadap kepuasan telah memiliki sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi [8]. Komputasi pengguna akhir (*EUC*) adalah salah satu fenomena paling signifikan yang terjadi di industri sistem informasi dalam sepuluh tahun terakhir (Benson, 1983; Lefkovits, 1979). Crandall (1969), menggambarkan manfaat yang dihasilkan dari komputasi pengguna akhir sebagai utilitas dalam pengambilan keputusan. Namun, pendekatan "analisis pengambilan keputusan" ini umumnya tidak layak (Gallagher, 1974; Nolan dan Seward, 1974). Kepuasan komputasi pengguna akhir (*EUCS*) adalah pengganti yang berpotensi terukur untuk utilitas dalam pengambilan keputusan. Menurut Bailey dan Pearson (1983), utilitas aplikasi pengguna akhir dalam pengambilan keputusan ditingkatkan ketika *output* memenuhi persyaratan informasi pengguna sebagai "produk

informasi") dan aplikasinya mudah digunakan atau *user friendly*. Pada tahap ini instrumen kepuasan informasi pengguna belum dirancang atau divalidasi untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Berdasarkan ruang lingkup *end-user computing*, beberapa riset telah dilakukan untuk mengambil totalitas penilaian pengguna akhir dimana pengguna dari suatu sistem informasi serta pula faktor-faktor adalah pembentuk dari kepuasan pengguna [12]. Model penilaian *EUCS* ini dikembangkan lagi oleh Doll dan amp, Torkzadeh (1998). Penilaian dengan memanfaatkan model ini lebih menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan memperhitungkan *content, accuracy, format, timeliness*, serta *ease of use* dari suatu sistem [8]. Kelebihan dari metode *EUCS* ini yakni metode ini sangat cocok digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir berdasarkan dimensi serta indikator yang digunakan. Berdasarkan penelitian pengukuran yang dilakukan oleh Seddon, P.B., and Yip, S-K. (1992), dilakukan suatu perbandingan antara metode *EUCS* dengan metode *Short Form User Information Satisfaction* dan pengukuran yang dilakukan oleh Seddon sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga pengukuran tersebut yang paling tepat untuk mengukur keberhasilan suatu sistem/aplikasi adalah metode *EUCS* dikarenakan hasil regresi yang diperoleh paling bagus diantara yang lain sehingga dapat disimpulkan bahwa metode *EUCS* merupakan metode pengukuran yang sudah teruji validitasnya dan berulang kali dijadikan sebagai alat ukur [11]. Model *EUCS* sudah banyak diuji coba untuk menguji reliabilitas dan hasilnya menampilkan tidak terdapat perbandingan yang bermakna walaupun tata cara ini diterjemahkan dalam bermacam bahasa yang berbeda [15].

Ada pula aspek penentu tingkatan kepuasan pada *EUCS* dapat dilihat pada Gambar 2.2 Model *EUCS* berikut :



Gambar 2.2 Model *EUCS* (Sumber : Doll & Torkzadeh, 1998) [12]

Berdasarkan gambar 2.2 Model *EUCS*, maka setiap dimensi dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. *Content*

Content ataupun isi ialah dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari kelengkapan isi sesuatu sistem. Beberapa kriteria dari dimensi isi dari suatu sistem umumnya berbentuk fungsi serta materi yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Dimensi ini mencakup perihal yang berkaitan dengan kelengkapan dari isi sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, tersedianya fitur-fitur yang menunjang proses pelayanan untuk pengunjung, sistem informasi tidak berubah-ubah atau mempunyai keseragaman informasi [15].

2. *Accuracy*

Accuracy ialah keakuratan data ketika sistem menerima suatu input kemudian mengolahnya menjadi suatu informasi. Lingkup dimensi *accuracy* terdapat pada ketepatan dari data yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut seperti sistem informasi menyediakan informasi yang

akurat, integritas dan keutuhan data yang dihasilkan, keterbatasan hak akses pada setiap pengguna dan lain sebagainya [15].

3. *Format*

Format ialah dimensi untuk pengukuran kepuasan pengguna dari segi tampilan suatu sistem informasi atau sistem aplikasi sistem informasi tersebut. Dimensi *format* berfokus pada tampilan sistem informasi yang ditinjau dari tata letak yang teratur, perpaduan warna yang memenuhi standar estetika, dan sistem informasi juga mempunyai standarisasi dalam persamaan bentuk. Sehingga format atau tampilan visual dari suatu sistem informasi sangat diperlukan dalam menarik minat para penggunanya [15].

4. *Ease of use*

Ease of use berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan penggunaan atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses menginputkan data dan mencari informasi yang diperlukan. Kemudahan dalam penggunaan sistem ini dapat dilihat melalui proses menginputkan data, mengelola data, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan tanpa menimbulkan kebingungan untuk penggunanya. Kemudahan dalam penggunaan sistem informasi ditunjang dengan beberapa kriteria seperti kemudahan dalam penggunaan sistem informasi, penggunaan yang konsisten, tersedianya *tool* pembantu yang memudahkan penggunaan, dan untuk memberikan pesan eror yang mudah dipahami oleh pengguna sistem informasi [14].

5. *Timeliness*

Timeliness ialah dimensi yang digunakan untuk pengukuran kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu suatu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang diperlukan. Ketepatan waktu suatu sistem informasi dapat dilihat berdasarkan kecepatan *respond time* dan sesuai dengan kebutuhan dari pengguna, informasi yang tersedia pada sistem informasi yang *up-to-date*, serta tersediannya *shortcut* dalam melakukan proses kerja yang cepat. Sistem yang tepat waktu dapat disebut sebagai sistem *real-time*, yang berarti setiap permintaan atau

masukan yang dilakukan oleh pengguna akan diproses langsung dan hasilnya akan ditampilkan secara tepat tanpa harus menunggu lama [15].

2.2.3.2. Makna dan Pengukuran Kepuasan Pengguna.

EUCS yang dirancang untuk mengevaluasi keberhasilan sistem di berbagai konteks dan subkelompok populasi. Instrumen *EUCS* pada awalnya dirancang untuk dapat diterapkan secara umum ke berbagai posisi responden, jenis aplikasi, *platform* perangkat keras, dan mode pengembangan [25]. Gambar 2.2 menggambarkan *EUCS* sebagai konstruksi laten orde pertama dengan lima faktor laten yaitu, konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Beberapa studi telah melakukan tes ulang reliabilitas instrumen dan hasil menunjukkan bahwa stabilitas dan reliabilitas yang baik dengan perolehan nilai *Cronbach alfa* di atas 0,90 [25].

Pada Gambar 2.2, lima panah yang mengarah dari *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* ke lima dimensi *EUCS* menggambarkan bobot struktural. Bobot struktural ini penting sebagai pemahaman tentang sifat konstruksi kepuasan pengguna itu sendiri, serta sentralitas atau pentingnya setiap komponen (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, atau ketepatan waktu) untuk kepuasan pengguna secara keseluruhan. Bobot struktural ini menunjukkan sentralitas atau kepentingan yang diberikan pada faktor kelima dimensi dalam menskalakan indikator setiap dimensinya. Dengan kata lain, bobot menunjukkan seberapa pentingnya setiap dimensi terhadap indikator dari dimensi *EUCS* tersebut. Bobot struktural dapat digunakan untuk mendapatkan skor keseluruhan dimensi dari rata-rata perolehan skor indikator. Dalam konteks atau subpopulasi yang berbeda, perolehan faktor dimensi mungkin memiliki bobot yang berbeda, menunjukkan bahwa kepuasan komputasi pengguna akhir memiliki arti yang berbeda di seluruh subkelompok [25].

2.2.3.3. Metode penelitian

Dalam menguji kesetaraan pengukuran instrumen *EUCS* di seluruh subkelompok populasi, dua set parameter menjadi perhatian khusus. Pertama, kesetaraan pemuatan faktor-item atau indikator tiap-tiap dimensi. Kedua, kesetaraan bobot struktural dari kelima dimensi berdasarkan hasil bobot indikator *EUCS*. Langkah-langkah dalam menguji kesetaraan pengukuran instrumen *EUCS* yaitu :

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkonfirmasi instrumen *EUCS* dan menilai kesetaraan pengukuran di seluruh subkelompok populasi. Penelitian ini menggunakan item, skala, dan metode pengambilan sampel yang identik berdasarkan teori Doll dan Torkzadeh dalam pengembangan instrumen *EUCS* [25].
2. Menentukan demografi responden yakni dengan menggunakan pertanyaan demografi mengenai posisi responden, jenis aplikasi, mode pengembangan, dan *platform* perangkat keras [25].
3. Menentukan instrumen dan metode pengumpulan data yang akan digunakan. Pengumpulan data menggunakan proses wawancara terstruktur dan kemudian memberikan kuesioner penelitian kepada pengguna akhir. Skala Likert digunakan untuk memberikan penilaian pada pengukuran indikator pertanyaan dengan menggunakan lima poin penilaian yakni 1 = sangat kurang; 2 = kurang ; 3 = cukup ; 4 = baik; dan 5 = sangat baik. Karena instrumen dan metode pengumpulan data yang digunakan sama dengan penelitian sebelumnya, maka tidak melakukan uji awal dan uji coba terpisah pada penelitian ini [25].
4. Memastikan bahwa validitas dari setiap item yang digunakan untuk mengukur konstruk komputasi pengguna akhir telah diperiksa. Kerlinger (1978) mengutip dua metode validasi konstruk yakni korelasi antara skor total dan skor indikator analisis faktor. Ukuran validitas terkait kriteria juga diperiksa untuk mengidentifikasi item atau indikator yang tidak terkait erat dengan konstruksi komputasi pengguna akhir.

5. Menentukan skor persentil untuk instrumen *EUCS* dari setiap indikator pertanyaan. Skor persentil diperoleh dengan menentukan nilai rata-rata [12]. Setelah nilai rata-rata diketahui maka perlu menghitung skor terendah, skor tertinggi, selisih skor (*range*), rentangan, dan pengkategorian skor tersebut. Perhitungan statistik ini mungkin berguna dalam mengevaluasi kepuasan pengguna akhir pada suatu aplikasi tertentu secara tepat. Adapun tahapan menurut Sukiman adalah sebagai berikut [26] :

- Menghitung skor terendah (*lowest score*) yang mungkin dicapai oleh masing-masing pengguna (2.1).

$$\text{Skor terendah} = \text{skor terendah tiap indikator} \times \text{banyak indikator} \dots\dots\dots(2.1)$$

- Menghitung skor tertinggi (*highest score*) yang mungkin dicapai oleh masing-masing pengguna (2.2).

$$\text{Skor tertinggi} = \text{skor tertinggi tiap indikator} \times \text{banyak indikator} \dots\dots\dots(2.2)$$

- Menghitung selisih skor tertinggi dan skor terendah (2.3).

$$\text{Selisih Skor} = \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah} \dots\dots\dots(2.3)$$

- Menentukan jumlah kategori yang akan digunakan untuk menafsirkan skor masing-masing pengguna. Jumlah kategori ini sebaiknya sebanding dengan pedoman penskoran awal. Kategori penilaian ini digunakan untuk mempermudah dalam penafsiran terhadap hasil perhitungan nilai rata-rata yang diperoleh.

- Menentukan rentangan untuk masing-masing kategori.

Berikut adalah rumus untuk mencari nilai rentangan (2.4) :

$$\text{Rentangan} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak kategori}} \dots\dots\dots(2.4)$$

- Menetapkan skor masing-masing kategori.

Untuk penetapan skor masing – masing kategori dimulai dari skor terendah ataupun skor tertinggi. Sedangkan untuk menentukan interval skor setiap kategori dengan menggunakan rentangan yang telah ditentukan sebelumnya.

6. Memberikan pemaknaan atau penafsiran terhadap perolehan nilai rata-rata [26].

2.2.4. Skala Likert

Pengertian Skala Likert menurut Djaali ialah rentang yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala Likert ialah suatu skala psikometrik yang umumnya digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam suatu penelitian yang berupa survei. Pemberian nama skala ini berasal dari nama Rensis Likert, yaitu seorang pendidik dan ahli psikolog dari Amerika Serikat. Rensis Likert telah mengembangkan suatu skala untuk mengukur sikap masyarakat pada di tahun 1932. Skala ini digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sebagian orang tentang fenomena sosial. Dalam penggunaan skala likert ini, variabel yang akan diukur dijelaskan menjadi indikator variabel [27]

Skala ini menggunakan pengukuran ordinal sehingga mampu membuat ranking walaupun tidak diketahui seberapa kali responden yang satu lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya. Skala likert ini memiliki gradasi jawaban dari setiap item instrumen mulai dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain sangat setuju (SS), setuju (ST), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Urutan dari gradasi jawaban sangat setuju atau sangat tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Langkah-langkah dalam menyusun skala likert adalah sebagai berikut [28] :

1. Menyusun pernyataan obyek sikap;
2. Melakukan uji coba instrumen;
3. Menentukan skor untuk setiap pernyataan;
4. Melakukan analisis item untuk mengetahui keandalan dan kesahihan instrumen.