

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan dalam menyusun penulisan. Tinjauan pustaka memaparkan perkembangan penelitian yang dilakukan sebelumnya dan berkaitan dengan penelitian selanjutnya. Tinjauan pustaka menggunakan 10 jurnal terdahulu yang membahas metode *End User Computing Satisfaction* dan metode lainnya seperti metode PDSQ, *System Usability Scale*, *PIECES* dan *Webqual*. Tinjauan pustaka terdiri dari *Comparing*, *Contrasting*, *Critize*, *Synthesize* dan *Summarize*.

*Comparing* yaitu mencari persamaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya. *Contrasting* yaitu mencari perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya. *Critize* yaitu memberikan kritikan mengenai apa yang tertulis pada penelitian sebelumnya. *Synthesize* yaitu menemukan dan memperoleh ide dari penelitian sebelumnya, kemudian yang terakhir yaitu *Summarize* yang merupakan ringkasan singkat dari penelitian sebelumnya.

Berdasarkan penjelasan tinjauan pustaka diatas, penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1 untuk menunjukkan seluruh jurnal referensi yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [7]	Penelitian ini menggunakan metode yang sama dalam meneliti perilaku pengguna sistem atau aplikasi, sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.	Membahas tentang menganalisis kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS). Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna	Penelitian ini menggunakan variabel dengan tingkat kepuasan tertinggi hanya pada <i>variable Ease of Use</i> .	Penelitian ini menggunakan metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS). variabel yang memperoleh kategori puas yaitu <i>content</i> , <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i> dapat ditingkatkan menjadi kategori sangat puas dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna.	Penelitian ini menunjukkan variabel dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah <i>variable Ease of Use</i> . Variabel dengan tingkat kepuasan terendah adalah variabel <i>Accuracy</i> . Aplikasi WeTV perlu melakukan perbaikan dan peningkatan pada akurasi.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> di IAIN Bukittinggi menggunakan metode EUCS [8]	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus</i> menggunakan metode EUCS dan untuk pengaruh-pengaruh metode EUCS terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS pada sistem <i>E-Campus</i> yang dilakukan pada IAIN Bukittinggi.	Penelitian ini tidak membahas mengenai hasil kuesioner yang telah dilakukan dan penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan Pustaka yang digunakan dalam penelitian.	Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus</i> menggunakan metode EUCS untuk pengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan 5 <i>skala likert</i> dan tools SPSS yang digunakan untuk mengolah data yang telah dikumpulkan.	Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan bahwa variabel <i>content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus</i> IAIN Bukittinggi yang artinya ada hubungan positif secara statistik pada setiap variabel.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
3.	Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [9]	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem Universitas Universal dengan 3 populasi yaitu dosen, staf, dan mahasiswa menggunakan metode EUCS.	Penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna sistem informasi <i>website</i> kampus Universitas Universal dengan menggunakan metode EUCS.	Penelitian ini menggunakan skala tingkat kepuasan pengguna yang dihitung hasil kuesioner yang akan memperoleh nilai rata-rata pada setiap variabel EUCS.	Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pengguna sistem Universitas Universal dengan menggunakan metode EUCS. Populasi penelitian ini terdiri dari dosen, staf dan mahasiswa aktif.	Hasil penelitian ini berupa hasil kuesioner yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sistem Universitas Universal berada pada level 3 (netral) dengan hasil rata-rata 2.53 yang berarti <i>website</i> belum bisa dikatakan memuaskan namun juga tidak mengecewakan.
4.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS [10]	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi KAI <i>access</i> sebagai media pemesanan tiket kereta api secara online dengan menggunakan metode EUCS.	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi	Penelitian ini tidak menunjukkan tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian. Penentuan sampel menggunakan rumus paul laddy karena	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebuah sistem dengan menggunakan	Hasil penelitian ini terdapat 5 hipotesis yang dilakukan yaitu variabel <i>content</i> , <i>accuracy</i> , <i>format</i> , <i>easy of use</i> , dan <i>timeliness</i> . Terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variabel <i>content</i> dan <i>easy of use</i> . Sedangkan 3 variabel

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			menggunakan metode EUCS.	jumlah populasi yang tidak terhingga.	metode EUCS. Terdapat 5 variabel yang diukur menggunakan <i>software</i> SPSS.	lainnya berpengaruh terhadap <i>satisfaction</i> (Y).
5.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Signal Nasional Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> [11]	Penelitian ini menggunakan metode yang sama dalam meneliti perilaku pengguna sistem atau aplikasi, sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi menggunakan metode EUCS.	Hanya menggunakan dua indikator pada masing masing variabel pengukuran EUCS sehingga kurang bervariasi.	Melakukan penelitian dengan metode EUCS dengan menambahkan variabel untuk memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi Signal Nasional.	Penelitian ini menunjukkan hasil uji hipotesis variabel akurasi ditolak karena tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna.
6.	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Distribusi Menggunakan Metode PDSQ pada UD. Zahra Barokah [12]	Penelitian ini dilakukan untuk meneliti perilaku pengguna sistem atau aplikasi, sehingga dapat digunakan dalam	Penelitian ini membahas tentang menganalisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode yang berbeda yaitu	Penelitian ini dengan kategori puas hanya pada kategori T3, T4, A1, A2, A3,C1,C3	Penulis menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan.	Pada atribut C3, diperlukan penerapan SOP dan <i>quality control</i> selama proses produksi agar produk yang diberikan tidak memiliki kecacatan di masa depan. Pada

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		meningkatkan kepuasan pengguna.	PDSQ, sedangkan penelitian mendatang menggunakan metode EUCS.			atribut T1, penambahan divisi <i>customer service</i> diperlukan agar perusahaan dapat lebih responsif dalam menanggapi pesanan pelanggan.
7.	Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [13]	Penelitian ini menggunakan metode yang sama dalam meneliti perilaku pengguna sistem atau aplikasi, sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.	Membahas tentang menganalisis tingkat kepuasan menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Penelitian ini tidak berpengaruh positif pada Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ), Bentuk ( <i>Format</i> ).	Penelitian ini menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode EUCS dengan pengolahan data menggunakan SPSS pada variabel <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hubungan antara variabel tersebut dengan kepuasan pengguna memiliki tingkat yang sangat

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						kuat, dengan nilai persentase 73,2%.
8.	Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan <i>System Usability Scale</i> dan <i>PIECES Framework</i> [14]	Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan, sehingga dapat mengetahui apakah aplikasi tersebut layak digunakan dan sistemnya berjalan dengan baik atau tidak.	Penelitian ini melakukan perbandingan terhadap 2 metode yaitu <i>System Usability Scale</i> dan <i>PIECES Framework</i> , sedangkan penelitian mendatang hanya menggunakan satu metode yaitu EUCS.	Pada penelitian ini tidak memuat teknik sampling untuk pengambilan responden dan hanya diketahui terdapat 30 responden yang merupakan mahasiswa pengurus HIMASI.	Data penelitian ini diolah menggunakan <i>System Usability Scale</i> dan <i>PIECES Framework</i> untuk mencari skor tertinggi dari hasil analisa kuesioner kemudian mengevaluasi kedua metode menggunakan <i>pagespeed insight</i> untuk mengukur tingkat <i>performance</i> aplikasi tersebut.	Hasil penelitian menggunakan metode <i>System Usability Scale</i> mendapatkan nilai 79 dan masuk kategori <i>good</i> dan <i>PIECES Framework</i> sebesar 3,996. Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa aplikasi kearsipan HIMASI terbilang sangat baik.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
9.	<i>Analysis of Website Quality on Telemedicine User Satisfaction in Indonesia Based on Measurement of End User Satisfaction with the Webqual Method 4.0 (Halodoc Case Study)</i> [15]	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas website dan mengukur variabel apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna website Halodoc.	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi menggunakan metode EUCS.	Pada penelitian ini tidak dijelaskan teknik yang digunakan untuk penentuan sampel, hanya menyebutkan data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh 150 pengguna website Halodoc.	Analisis data dalam penelitian ini menggunakan 22 indikator pertanyaan yang telah disusun berdasarkan 3 variabel metode webqual 4.0 yaitu <i>usability, information quality and service interaction quality</i> .	Penelitian ini dikategorikan dalam 3 variabel metode webqual 4.0 bekerja cukup baik. Variabel <i>service interaction and usability</i> berpengaruh pada kepuasan pengguna, sedangkan variabel <i>information quality</i> tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
10.	<i>Student Satisfaction Towards the Use of F-Learn Services in Online Learning</i> [16]	Penggunaan metode yang sama dalam meneliti perilaku pengguna sistem atau aplikasi, sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.	Penelitian ini membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari	Hanya dilakukan pengujian penelitian menggunakan hasil kuesioner dari 30 responden.	Melakukan penelitian dengan metode EUCS dengan menambahkan variabel untuk memberikan rekomendasi	Penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan hasil pengukuran kepuasan pengguna berada di level yang baik.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			sebuah sistem informasi menggunakan metode EUCS.		perbaiki <i>website e-learning</i> .	

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa penelitian terdahulu banyak yang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna pada studi kasus yang berbeda. Metode ini memiliki lima variabel yang terdiri dari *content, accuracy, format, easy of use* dan *timeliness* untuk mengukur kepuasan pengguna pada suatu sistem informasi. Penelitian ini memiliki kesamaan pada penggunaan metode untuk menganalisis kepuasan pengguna, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek yang digunakan.

## **2.2 Dasar Teori**

Berikut ini dasar teori yang akan dijadikan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian ini yaitu:

### **2.2.1 Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan umpan balik yang dilakukan oleh pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi untuk memberikan penilaian kinerja suatu sistem [11]. Evaluasi kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk mengukur keberhasilan kinerja sistem dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan [17]. Untuk mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah, maka perlu dilakukan analisis berdasarkan metode yang digunakan [18].

### **2.2.2 Aplikasi *Mobile***

Aplikasi *mobile* sering digunakan pada aktivitas kehidupan saat ini, bahkan sudah menjadi suatu kebutuhan masyarakat. Perkembangan internet yang sangat pesat, memudahkan perilaku sosial yang telah merubah kegiatan manusia [3]. Aplikasi *mobile* digunakan untuk memperoleh pembaruan data informasi yang disajikan oleh penyedia jasa dengan mudah sehingga informasi tersebut dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi *mobile* menjadi salah satu sarana yang dapat mewakili suatu perusahaan atau instansi untuk menawarkan produk dan layanan secara efisien melalui platform aplikasi *mobile* [6].

### **2.2.3 Pembayaran Digital**

Perkembangan teknologi pada era digital saat ini, pembayaran *non* tunai telah menjadi semakin populer sebagai metode transaksi jual beli. Pembayaran digital sendiri merupakan jenis pembayaran yang berbasis teknologi dan berbeda dengan pembayaran tradisional yang menggunakan uang tunai. Proses pembayaran digital dilakukan melalui aplikasi pembayaran khusus yang dapat diakses melalui internet, baik untuk pembelian barang maupun jasa [19].

Perkembangan digital telah membawa banyak perubahan dalam berbagai kegiatan bisnis dan ekonomi, terutama dalam hal melakukan transaksi sehari-hari. Contohnya, di dunia perbankan, seperti transfer dana, penyimpanan dana, penarikan

dana, dan jenis transaksi lainnya. Selain itu, aplikasi digital juga sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat lainnya, seperti pembayaran tagihan secara *online* yang dapat dilakukan dengan mudah. *E-money* menjadi alternatif dalam melakukan transaksi yang sebelumnya hanya dapat dilakukan dengan uang tunai sehingga penggunaan uang tunai sebagai alat pembayaran saat ini semakin berkurang [6].

#### **2.2.4 CARDS**

Berdasarkan *Company Profile* PT Cazzh Teknologi Inovasi, aplikasi CARDS merupakan aplikasi digital yang dikembangkan oleh PT CAZH Teknologi Inovasi, perusahaan rintisan (*start up*) digital penyedia layanan aplikasi berbasis *mobile* dan *website* yang berdiri di Purwokerto pada Januari 2018 dan berbadan hukum resmi pada 1 Oktober 2019. Awal berdiri, CAZH mengembangkan layanan aplikasi *web core-banking system* untuk lembaga keuangan mikro. Setahun kemudian mengembangkan aplikasi *billing system* untuk lembaga pendidikan dan pesantren. Kemudian layanan berikutnya yang dikembangkan adalah aplikasi *mobile* kasir online, CAZH POS (*Point of Sale*). Terakhir, CAZH mengembangkan aplikasi *mobile* pengelolaan *membership* CARDS – Kartu Digital, yang terintegrasi dengan CAZH *Dashboard* yang merupakan pengembangan dari CAZH *billing system* serta didukung oleh CAZH POS [4].

#### **2.2.5 End User Computing Satisfaction (EUCS)**

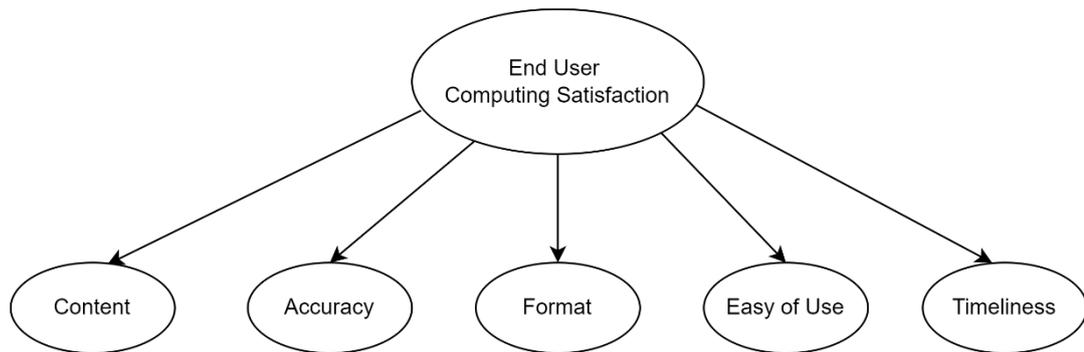
*End User Computing Satisfaction* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu system aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi [6]. *End User Computing Satisfaction* berfokus pada kepuasan pengguna yang mencakup lima dimensi, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use* dan *timeliness* [20]. Instrumen Penelitian Variabel EUCS pada Tabel 2.2 berikut:

Tabel 2. 2 Instrumen Penelitian Variabel EUCS

Variabel	No	Instrumen	Sumber
<i>Content</i> (Isi)	1	Informasi yang ditampilkan sesuai kebutuhan pengguna	[21][7][9]
	2	Informasi yang ditampilkan jelas	[21][7][9]
	3	Informasi yang ditampilkan lengkap	[21][7][9]
	4	Informasi yang ditampilkan mudah dipahami	[21][7][9]
<i>Accuracy</i> (Akurasi)	1	Informasi yang ditampilkan akurat	[21][7][9]
	2	Jarang terjadi <i>error</i>	[21][7][9]
<i>Format</i> (Tampilan)	1	Tampilan <i>design</i> aplikasi menarik	[21][7][9]
	2	<i>Layout</i> dan tata letak teratur	[21][7][9]
<i>Easy of Use</i> (Kemudahan pengguna)	1	Aplikasi mudah digunakan	[21][7][9]
	2	Aplikasi mudah dipahami	[21][7][9]
<i>Timeliness</i> (Ketepatan waktu)	1	Kecepatan memperoleh informasi	[21][7][9]
	2	Ketepatan waktu	[21][7][9]
<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	1	Aplikasi dapat diandalkan	[21][7][9]

Variabel *Content* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi, variabel *Accuracy* digunakan untuk mengukur sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi, variabel *Format* digunakan untuk mengukur sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, variabel *Easy of Use* digunakan untuk mengukur kemudahan aplikasi secara efektif, variabel *Timeliness* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna [13].

Penjelasan variabel EUCS diatas digambarkan pada Gambar 2.1 sebagai berikut[9]:



**Gambar 2.1 Metode *End User Computing Satisfaction* [9]**

Berikut merupakan rumus perhitungan EUCS yang terdiri dari 3 langkah[22]:

a. Menentukan skor kriteriaum

$$\sum SK = (ST \times JP \times JR) \quad (2.1)$$

Dimana:

ST = Skala Tertinggi

JP = Jumlah Pertanyaan

JR = Jumlah Responden

b. Menentukan skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X)

$$Y = \text{Skor tertinggi skala likert} \times \text{Jumlah respon setiap variabel} \quad (2.2)$$

$$X = \text{Skor terendah skala likert} \times \text{Jumlah respon setiap variabel} \quad (2.3)$$

c. Menentukan persentase jawaban responden

$$P = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100\% \quad (2.4)$$

Berdasarkan pada hasil perhitungan EUCS dan diperoleh persentase jawaban responden masing-masing variabel EUCS maka selanjutnya adalah mengkategorikan hasil persentase yang didapatkan dengan berdasarkan Tabel 2.3 Interpretasi Persentase Kepuasan Pengguna sebagai berikut [23]:

Tabel 2. 3 *Range* Kategori Kepuasan Pengguna [23]

Interval	Kriteria
80% - 100%	Sangat Puas
60% - 79,99%	Puas
40% - 59,99%	Cukup Puas
20% - 39,99%	Tidak Puas
0% - 19,99%	Sangat Tidak Puas

Tabel 2.3 menunjukkan interpretasi persentase kepuasan pengguna. Hasil dari perhitungan data menggunakan metode EUCS akan diinterpretasikan dalam persentase kepuasan pengguna dengan interval 0% - 19,99% menunjukkan kriteria Sangat Tidak Puas, interval 20% - 39,99% menunjukkan kriteria Tidak Puas, interval 40% - 59,99% menunjukkan kriteria Cukup Puas, interval 60% - 79,99% menunjukkan kriteria Puas dan interval 80%-100% menunjukkan kriteria Sangat Puas [23].

### 2.2.6 Teknik Pengambilan Sampling

Sampling merupakan proses memilih sejumlah elemen yang cukup dari suatu populasi [24]. Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk menentukan Teknik apa yang paling cocok untuk berbagai jenis penelitian, sehingga dengan mudah memutuskan Teknik mana yang dapat diterapkan dengan penelitiannya. Tujuan pengambilan sampel biasanya dilakukan untuk memilih sampel yang representative, dimana sampel tersebut adalah sampel yang mirip dengan populasi dari mana sampel itu berasal [25]. Pengambilan jumlah sampel dapat ditentukan dengan rumus pengambilan sampel. Rumus slovin merupakan salah satu rumus pengambilan sampel yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah minimum sampel penelitian [26].

Terdapat pada rumus slovin sebagai berikut[27]:

- a. Nilai  $e = 10\%$  / 0,1 untuk populasi dalam jumlah besar
- b. Nilai  $e = 20\%$  / 0,2 untuk populasi jumlah kecil

Berikut merupakan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin [26]:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (2.4)$$

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan 10%

Selain mengacu pada ketentuan rumus slovin, alasan menggunakan batas *error* 10% yaitu mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditoleransi pada penelitian ilmu sosial [26].

### 2.2.7 Hipotesis

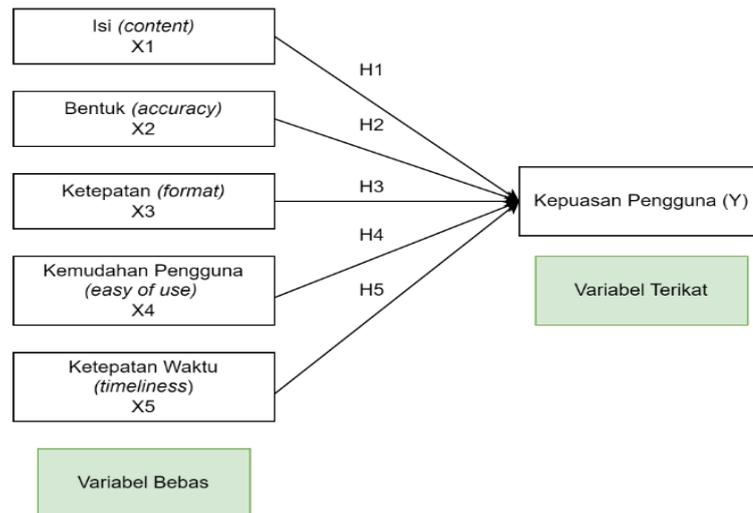
Hipotesis adalah pernyataan yang bertentangan dengan masalah penelitian empiris yang sedang berlangsung dan harus ditangani. Hipotesis adalah teori yang menyarankan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis adalah survei yang menyebabkan seseorang yang melakukan penelitian merasa cemas. Ketika melakukan penelitian, perlu memiliki pemahaman yang kuat tentang teori di balik hipotesis [28].

Penyusunan hipotesis membutuhkan penalaran substansi teori baku, temuan makalah penelitian empiris dan hasil dokumentasi pengamatan fenomena perilaku aktual dilapangan. Hipotesis menggambarkan dugaan secara singkat dan jelas tentang hubungan atau pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian [29].

### 2.2.8 Hipotesis Penelitian Metode *End User Computing Satisfaction*

Hipotesis merupakan jawaban yang teoritis terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian. Perumusan hipotesis penelitian umumnya dilakukan dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif [10]. Perumusan hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dimana regresi ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas (X) terdiri dari dua atau lebih. Regresi linear berganda merupakan alat untuk meramalkan nilai

pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal dua variabel bebas atau lebih (X1), (X2), (X3) ... (Xn) terhadap variabel terikat (Y) [8]. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka disusun hipotesis seperti Gambar 2.2 [10]:



**Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian[10]**

Berikut merupakan hipotesis penelitian yang disusun berdasarkan kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu:

1. Hubungan antara variabel *content* dengan *user satisfaction*.

Penelitian yang dilakukan oleh Vaya menyebutkan bahwa isi informasi dari suatu aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya [30]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [31]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H1 = Variabel *content* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.**

2. Hubungan antara variabel *accuracy* dengan *user satisfaction*.

Penelitian yang dilakukan oleh Vaya menyebutkan bahwa semakin akurat informasi dari suatu aplikasi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan

penggunanya dan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel akurasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [30]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [31]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2 = Variabel *accuracy* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.**

3. Hubungan antara variabel *format* dengan *user satisfaction*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [31]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H3 = Variabel *format* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.**

4. Hubungan antara variabel *easy of use* dengan *user satisfaction*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *easy of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, semakin mudah sebuah system dioperasikan maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat [31]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H4 = Variabel *easy of use* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.**

5. Hubungan antara variabel *timeliness* dengan *user satisfaction*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tingginya persepsi pengguna terhadap kecepatan dan ketepatan proses *input* sistem yang dioperasikan maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat [31]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H5 = Variabel *timeliness* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.**

### 2.2.9 Software SPSS

*Statistical Product of Service Solutions* atau biasa disebut SPSS merupakan program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. SPSS menjadi sangat populer karena memiliki bentuk pemaparan data berupa grafik dan tabel, bersifat dinamis (mudah dilakukan perubahan data dan *update* analisis) dan mudah dihubungkan dengan aplikasi lain seperti ekspor dan impor data dari *excel*. Selain itu SPSS memberi kemudahan dalam perhitungan dengan banyak variabel. Program SPSS bertujuan untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik data parametrik maupun non parametrik. Penggunaan SPSS memiliki variasi yang berbeda sesuai dengan keperluan dan tingkat analisis yang dibutuhkan. Biasanya SPSS dapat digunakan pada bisnis dengan tujuan untuk kemajuan bisnis seperti *survey* kepuasan konsumen dan menghitung *cost* dan *benefit*. Pada penelitian bertujuan untuk keperluan akademis dan non akademis [32]

### 2.2.10 Skala Likert

Skala likert merupakan *tools* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial atau sebuah peristiwa. Skala likert digunakan sebagai skala penilaian karena memberi nilai terhadap sesuatu. Pengukuran skala likert berdasarkan nilai yang didapatkan dari setiap indikator pertanyaan yang telah disesuaikan dengan variabel yang diukur. Skala likert dalam kuisisioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.4 dibawah ini [33]:

Tabel 2. 4 *Skala Likert* [32]

No	Skala Penilaian	Simbol	Nilai
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4

No	Skala Penilaian	Simbol	Nilai
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel di atas menunjukkan skala likert sebagai skala pengukuran jawaban dalam kuisioner penelitian. Pada skala ini, responden diminta untuk menyatakan jawaban Sangat Setuju (SS) yang bernilai 5, jawaban Setuju (S) yang bernilai 4, jawaban Netral (N) yang bernilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) yang bernilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang bernilai 1 [33][34].

### 2.2.11 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur untuk menguji kesesuaian instrumen penelitian atau kuisioner yang digunakan untuk mengukur data penelitian dan menentukan seberapa cermat alat ukur melakukan fungsi ukurnya [35] [36]. Suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel [37].

Nilai  $r$  tabel dapat dicari menggunakan rumus berikut [38]:

$$Df = (N-2) \quad (2.5)$$

Dimana:

$Df = \text{degree of freedom}$

Berikut merupakan rumus perhitungan uji validitas menggunakan rumus *momen pearson* [12]:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (2.6)$$

Keterangan:

$r$  = Koefisiensi Relasi

$n$  = Jumlah Responden

$X$  = Skor Variabel (jawaban responden)

$Y$  = Skor Total dari Variabel (jawaban responden)

$N$  = Jumlah sampel penelitian

### 2.2.12 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Perhitungan reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen mengukur gejala yang sama jika pengukuran dilakukan berulang kali [35] [39]. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* > 0,6 dan apabila *Cronbach Alpha* < 0,6 maka instrumen dinyatakan tidak reliabel [37].

Rumus pengujian reliabilitas dihitung menggunakan *Cronbach Alpha*, sebagai berikut [12]:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma x^2}{\sigma^2 total} \right) \quad (2.7)$$

Keterangan:

- r : nilai koefisien reliabilitas
- k : jumlah atribut
- $\sum \sigma x^2$  : jumlah nilai varian atribut
- $\sigma^2 total$  : total varian

### 2.2.13 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui benar tidaknya hipotesis yang telah diajukan. Uji hipotesis dapat dilakukan menggunakan uji T dan uji F. Uji T digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dasar penentuan Uji T dilihat dari nilai signifikansi < 0,10 dan nilai t hitung > t tabel maka artinya variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Nilai t tabel dapat dicari menggunakan rumus berikut [11][40]:

$$T \text{ tabel} = T (a/2 ; n-K-1) \quad (2.8)$$

Dimana:

- a = Tingkat signifikansi 0,10
- n = Jumlah responden
- K = Jumlah variabel independen

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independent secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Dasar penentuan uji F dilihat dari nilai signifikansi  $< 0,10$  dan nilai  $f$  hitung  $> f$  tabel maka artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Nilai  $f$  tabel dapat dicari menggunakan rumus berikut [10][40]:

$$F \text{ tabel} = F (K; n-K) \quad (2.9)$$

Dimana:

$K$  = Jumlah variabel independen

$N$  = jumlah responden