

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA [10].	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian focus penelitian membahas kepuasan pengguna dan penggunaan metode EUCS.	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian objek penelitian dan metode IPA. Dimana penelitian ini tidak mencakup metode IPA.	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA masih kurang mewakili jumlah populasi dari ruang lingkup yang ditentukan sebagai objek dari studi kasus.	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS Dan IPA memberikan referensi dalam penelitian yang dimana dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian penelitian yang akan dilakukan.	Kesimpulan yang dapat ditarik berdasar pada hasil pengolahan data yang telah dijabarkan adalah aplikasi bibit reksadana memiliki presentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas. Maka dari itu dapat disimpulkan aplikasi bibit reksadana telah berjalan sesuai dengan fungsinya secara efektif dan efisien sehingga pengguna merasa sangat puas dalam penggunaannya.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
2	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [11].	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian fokus penelitian kepuasan pengguna dan penggunaan metode EUCS.	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memiliki perbedaan penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian objek penelitian dan penggunaan metode TAM. Dimana penelitian ini tidak mencakup metode TAM.	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memiliki kekurangan dimana penelitian tersebut tidak mengetahui jumlah populasi yang di teliti.	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memberikan referensi dalam penelitian yang dimana dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian penelitian yang akan dilakukan.	Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pada hasil analisa yang telah diterangkan adalah dalam aspek pelayanan perlu dipertahankan kinerjanya pada aspek kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi sebagai penyedia proses transfer antar rekening, kemudahan penggunaan aplikasi, aplikasi yang <i>user friendly</i> , dan ketepatan kegunaan tombol navigasi pada aplikasi.
3	Analisis Kepuasan	Pada penelitian Analisis	Pada penelitian Analisis	Pada penelitian Analisis	Pada penelitian Analisis	Kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Pengguna Aplikasi <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT.XYZ) [12]	Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ) memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian fokus penelitian kepuasan pengguna dan penggunaan metode EUCS.	Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ) memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian objek penelitian.	Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ) memiliki kekurangan dimana pada bagian kajian pustaka memiliki kekurangan dasar teori yang mendukung untuk penelitian sebelumnya.	Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver</i> Ojek <i>Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ) memberikan referensi dalam penelitian yang dimana dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian penelitian yang akan dilakukan.	analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi <i>driver</i> ojek <i>online</i> yaitu didapatkan dua variabel EUCS yang memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu variabel <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i> .
4	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> Sebagai Media Pemesanan	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> Sebagai Media Pemesanan	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> Sebagai Media Pemesanan	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> Sebagai Media Pemesanan	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI <i>Access</i> Sebagai Media Pemesanan	Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pada hasil analisis data yang sudah dilakukan yaitu pada kelima variabel X diketahui para pengguna tidak

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS [13]	Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian fokus penelitian pengguna dan penggunaan metode EUCS.	Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian objek penelitian.	Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS memiliki kekurangan dimana penelitian tersebut tidak mengetahui jumlah populasi yang di teliti.	Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS memberikan referensi dalam penelitian yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian penelitian yang akan dilakukan.	puas terhadap content dan <i>ease of use</i> yang dihasilkan aplikasi KAI Access untuk itu perlu peningkatan kualitas dan kelengkapan yang ada pada sisi content dan <i>ease of use</i> agar lebih bermanfaat dan meningkatkan kepuasan penggunaannya.
5	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) [14]	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memiliki kesamaan dengan	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memiliki perbedaan dengan	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memiliki kekurangan	Pada penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) memberikan	Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan pada hasil analisis data yang sudah dilakukan yaitu dari 10 pengujian hipotesis, 80% disimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna dan sisanya 20% pihak pengelola harus memperhatikan <i>factor</i> tampilan dan respon <i>time</i> aplikasi.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		penelitian yang akan dilakukan pada bagian fokus penelitian pengguna dan penggunaan metode EUCS.	penelitian yang akan dilakukan pada bagian objek penelitian dan penggunaan metode TAM. Dimana penelitian ini tidak mencakup penggunaan metode TAM.	dimana penelitian tersebut tidak mengetahui jumlah populasi yang akan diteliti.	referensi dalam penelitian yang dimana dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian penelitian yang akan dilakukan.	
6	<i>User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method</i> [15]	Pada penelitian <i>User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method</i> memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian fokus penelitian pengguna dan	Pada penelitian <i>User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method</i> memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian objek penelitian.	Pada penelitian <i>User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method</i> memiliki kekurangan dimana penelitian tersebut tidak mengetahui jumlah populasi yang akan diteliti.	Pada penelitian <i>User Satisfaction Analysis of Online Public Access Catalog Using End User Computing Satisfaction Method</i> memberikan referensi dalam penelitian yang dimana dapat digunakan sebagai acuan dalam	Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil analisis data yang sudah dilakukan adalah penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi <i>content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness</i> dengan menggunakan metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS), sebuah metode untuk mengukur tingkat

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		penggunaan metode EUCS.			penyelesaian yang akan datang.	kepuasan pengguna suatu sistem.

Berdasarkan Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara penelitian ini dan enam referensi penelitian sebelumnya terletak pada metode yang diterapkan dalam penelitian. Penelitian-penelitian tersebut tidak menyajikan informasi mengenai jumlah populasi dan sampel yang digunakan, sedangkan penelitian ini memberikan penjelasan yang rinci mengenai jumlah populasi dan sampel yang digunakan. Penelitian sebelumnya, beberapa referensi tidak merinci skala perhitungan yang digunakan, sedangkan penelitian ini menjelaskan dengan jelas metode perhitungan yang diterapkan. Meskipun begitu, tujuan penelitian dalam penelitian ini sejalan dengan tujuan penelitian sebelumnya, yakni menganalisis kepuasan pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem. Penelitian ini memilih metode *EUCS* sebagai pendekatan berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Selain itu, dalam penelitian sebelumnya, terdapat beberapa referensi yang menggunakan skala *Likert* sebagai metode perhitungan dan memanfaatkan *software SPSS*.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Kepuasan Pengguna

Kotler menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan senang atau kekecewaan yang dirasakan seseorang sebagai hasil penilaian terhadap kinerja produk tertentu dalam kaitannya dengan ekspektasi awal atau harapan yang ada [7]. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mencerminkan respon yang timbul saat pelanggan membandingkan kinerja produk atau layanan dengan ekspektasi awal atau standar kinerja yang ada [7]. Penting untuk dicatat bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi membawa manfaat besar bagi perusahaan [16]. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas pelanggan, mengurangi tingkat perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya yang terkait dengan kegagalan pemasaran, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis [16].

2.2.2 Aplikasi

Aplikasi adalah serangkaian petunjuk khusus yang bisa kita manfaatkan pada komputer untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu [17]. Beberapa contoh aplikasi seperti, Aplikasi *Word Processing* adalah alat untuk membuat dokumen teks, sementara *Browser Web* adalah perangkat untuk mencari dan menampilkan halaman-halaman *web* [17]. Aplikasi mencerminkan bagaimana suatu ide digunakan dalam praktiknya [17]. Aplikasi dapat dijelaskan sebagai implementasi atau eksekusi dari sebuah konsep yang sedang dibahas, atau sebagai perangkat lunak komputer yang dirancang untuk membantu individu menyelesaikan tugas tertentu [17]. Definisi lain, aplikasi adalah sebuah program komputer yang diciptakan untuk memberikan bantuan kepada pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas spesifik [17].

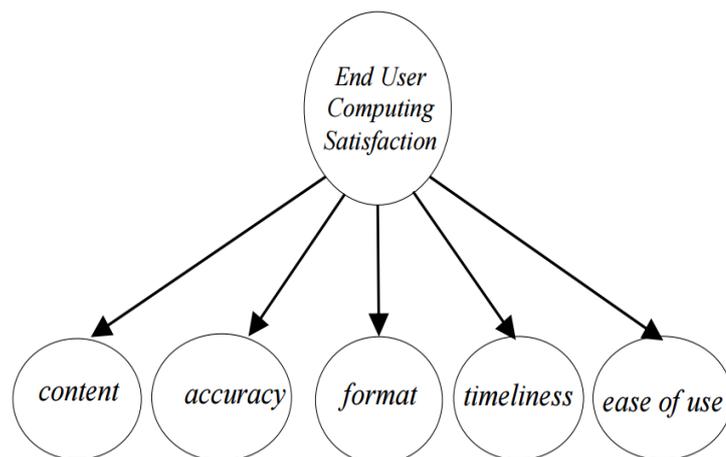
2.2.3 Kepuasan

Kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi [18]. Semakin dekat harapan dengan kenyataan, semakin tinggi kepuasan [18]. Semakin dekat harapan dengan kenyataan, semakin rendah kepuasan [18]. Kepuasan pengguna sangat penting dalam pengembangan sistem

informasi [18]. Tingkat kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai pedoman untuk tahap pengembangan sistem itu sendiri dan untuk menentukan kelebihan dan kelemahan sistem yang sedang digunakan atau diterapkan [18]. Kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan menerapkan sistem informasi yang berkualitas tinggi [18].

2.2.4 *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah konstruksi laten orde kedua yang didefinisikan oleh lima faktor laten orde pertama: *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease of use* [19]. Instrumen EUCS adalah ukuran kepuasan pengguna yang banyak digunakan dan divalidasi silang dengan aplikasi tertentu [19]. Hal ini dirancang untuk mengevaluasi keberhasilan sistem dan harus kuat, memungkinkan perbandingan dengan memberikan pengukuran setara di beragam sampel yang mewakili berbagai kondisi atau subkelompok populasi yang ada dalam organisasi [19]. Instrumen EUCS telah digunakan dalam berbagai konteks, termasuk organisasi kecil, aplikasi yang dikembangkan pengguna, simulasi komputer, perangkat lunak alat CASE, dan sistem pendukung keputusan [19]. Instrumen telah terbukti memiliki tingkat keandalan (reliabilitas) dan kevalidan yang baik [19].



Gambar 2.1 Instrumen *End-User Computing Satisfaction*

Metode EUCS, seperti pada Gambar 2.1 memiliki lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu [19]:

1. *Content*

Dimensi konten adalah salah satu dari lima faktor laten orde pertama yang menentukan konstruksi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [19]. Merujuk pada sejauh mana informasi yang diberikan oleh sistem menjadi relevan, komprehensif, dan bermanfaat bagi pengguna [19]. Dimensi *content* mengukur sejauh mana sistem memenuhi kebutuhan informasi pengguna [19]. Dimensi *content* merupakan aspek penting dari kepuasan pengguna karena pengguna membutuhkan informasi yang akurat dan relevan untuk melakukan tugasnya secara efektif [19]. Dimensi *content* adalah salah satu atribut kepuasan utama yang harus dipertimbangkan ketika mengevaluasi kepuasan pengguna dengan aplikasi tertentu [19].

2. *Accuracy*

Dimensi *accuracy* adalah salah satu dari lima faktor laten orde pertama yang menentukan konstruksi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [19]. Merujuk pada sejauh mana informasi yang diberikan oleh sistem adalah benar, dapat diandalkan, dan bebas dari kesalahan [19]. Dimensi *accuracy* mengukur tingkat keberhasilan sistem dalam menyediakan informasi yang tepat dan dapat diandalkan kepada pengguna [19]. Dimensi *accuracy* merupakan aspek penting dari kepuasan pengguna karena pengguna membutuhkan informasi yang akurat untuk membuat keputusan berdasarkan informasi dan melakukan tugasnya secara efektif [19]. Dimensi *accuracy* sangat penting untuk personel operasi dan pengguna *database* [19]. Perancang sistem perlu menyadari bahwa akurasi adalah faktor kepuasan utama dalam desain aplikasi untuk dua subkelompok populasi ini [19].

3. *Format*

Dimensi *format* adalah salah satu dari lima faktor laten orde pertama yang menentukan konstruksi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [19]. Mengacu pada sejauh mana informasi yang disediakan oleh sistem disajikan dalam format yang jelas, dapat dimengerti, dan menarik secara visual [19]. Dimensi *format* mengukur sejauh mana sistem menyajikan informasi dengan

cara yang mudah dibaca dan dipahami [19]. Dimensi *format* merupakan aspek penting dari kepuasan pengguna karena pengguna memerlukan informasi yang disampaikan dalam format yang sederhana dan dapat dengan mudah dipahami serta digunakan [19]. Dimensi *format* sangat penting bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan sistem atau yang memiliki keterampilan komputer terbatas [19]. Perancang sistem perlu menyadari bahwa *format* adalah faktor kepuasan utama dalam desain aplikasi untuk subkelompok populasi ini [19].

4. *Ease of Use*

Dimensi *ease of use* adalah salah satu dari lima faktor laten orde pertama yang menentukan konstruksi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [19]. Mengacu pada sejauh mana sistem mudah dipelajari, digunakan, dan dinavigasi [19]. Dimensi *ease of use* mengukur sejauh mana sistem ramah pengguna dan intuitif [19]. Dimensi *ease of use* merupakan aspek penting dari kepuasan pengguna karena pengguna harus dapat menggunakan sistem tanpa kesulitan atau frustrasi [19]. Dimensi *ease of use* sangat penting bagi pengguna pemula atau pengguna yang memiliki keterampilan komputer terbatas [19]. Perancang sistem perlu menyadari bahwa *ease of use* adalah faktor kepuasan utama dalam desain aplikasi untuk subkelompok populasi ini [19].

5. *Timeliness*

Dimensi *timeliness* adalah salah satu dari lima faktor laten orde pertama yang menentukan konstruksi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [19]. Ini mengacu pada sejauh mana sistem memberikan informasi secara tepat waktu [19]. Dengan kata lain, dimensi *timeliness* mengukur sejauh mana sistem memberikan informasi saat dibutuhkan [19]. Dimensi *timeliness* merupakan aspek penting dari kepuasan pengguna karena informasi harus tersedia ketika dibutuhkan [19]. Dimensi *timeliness* sangat penting bagi pengguna yang perlu membuat keputusan dengan cepat atau yang bekerja di lingkungan yang sensitif terhadap waktu [19]. Perancang sistem perlu menyadari bahwa *timeliness* adalah faktor kepuasan utama dalam desain aplikasi untuk subkelompok populasi ini [19].

Metode EUCS menggunakan skala *Likert* lima poin untuk mengukur tingkat persetujuan pengguna terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing dimensi [20]. Skor rata-rata dari setiap dimensi kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan skor total kepuasan pengguna [20]. Semakin tinggi skor keseluruhan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi [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 dihasilkan sesuai.	[13]
	2	Mudah dipahami dan jelas	[13]
	3	Kelengkapan Informasi	[13]
	4	Kemudahan	[13]
<i>Accuracy</i> (Akurasi)	1	Informasi yang dihasilkan benar	[13]
	2	Keluaran yang dihasilkan selalu akurat	[13]
	3	Jarang terjadi <i>error</i> atau <i>bug</i>	[13]
	4	Kehandalan	[13]
<i>Format</i> (Tampilan)	1	Kemudahan Penggunaan <i>User Interface</i>	[13]
	2	Memiliki <i>User Interface</i> yang menarik	[13]
	3	Output yang ditampilkan aplikasi memiliki kualitas yang baik	[13]
	4	Kejelasan	[13]
<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna)	1	Kemudahan dalam penggunaan	[13]
	2	Mudah diakses	[13]
	3	Mudah dipelajari/dipahami oleh orang awam	[13]
	4	Penggunaan menu di aplikasi mudah digunakan	[13]
	5	Pesan Kesalahan di aplikasi jelas & mudah dipahami	[13]
<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu)	1	Kecepatan memperoleh informasi	[13]
	2	Ketepatan waktu	[13]
	3	Menampilkan informasi yang terkini	[13]

2.2.5 Analisis Data

Analisis data untuk menguji instrumen yang telah dibuat ada dua pengujian, yang disebut uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini penting dalam memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dan menghasilkan data yang akurat. Penjelasan selanjutnya, akan diuraikan bagaimana uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini.

A. Uji Validitas

Terdapat berbagai jenis bukti yang dapat digunakan untuk membuktikan validitas instrumen [21]. Sebagai contoh, ini meliputi validitas konten atau isi, validitas struktur, dan validitas kriteria [21]. Validitas terbagi menjadi validitas eksternal dan internal [21]. Validitas eksternal mengukur sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada berbagai objek, situasi, dan waktu, sementara validitas internal mengindikasikan sejauh mana hasil penelitian benar dan akurat [21]. Validitas internal memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki kemampuan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep [21]. Sebagai analogi, instrumen penelitian dianggap valid jika, seperti halnya pengukur panjang yang digunakan untuk mengukur panjang benda [21]:

1. Koefisien korelasi *product moment* lebih besar dari 0,3.
2. Koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2), dengan n adalah jumlah sampel.
3. Nilai Sig. $\leq \alpha$ [21]

Dalam menguji validitas dengan menggunakan metode korelasi *product moment*, rumus berikut dapat digunakan [21]:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (2.1)$$

Dimana: n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor variabel untuk responden ke-n [21]

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan berbagai metode, seperti uji *test-retest*, uji ekuivalen, dan uji konsistensi internal [22]. Metode-metode ini berguna untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat keandalan yang tinggi [22]. Uji reliabilitas konsistensi internal dapat menggunakan berbagai teknik, seperti *split half test*, KR-20, KR-21, dan *Alfa Cronbach* [22]. Setiap teknik harus memenuhi kriteria instrumen yang dapat diandalkan [22]. Terdapat parameter-parameter berikut yang digunakan untuk menilai reliabilitas instrumen [21]:

- a. Jika nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6, instrumen dianggap andal, kuisisioner dapat dipercaya, dan dapat digunakan [21];
- b. Sebaliknya, jika nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* kurang dari 0,6, instrumen dianggap tidak andal dan tidak dapat digunakan [21].

Rumus *Cronbach Alpha* berikut digunakan untuk menentukan tingkat keandalan instrumen tersebut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas yang sedang dihitung

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varian skor dari masing-masing item

σ_t^2 = varian total

2.2.6 Populasi dan Sampel

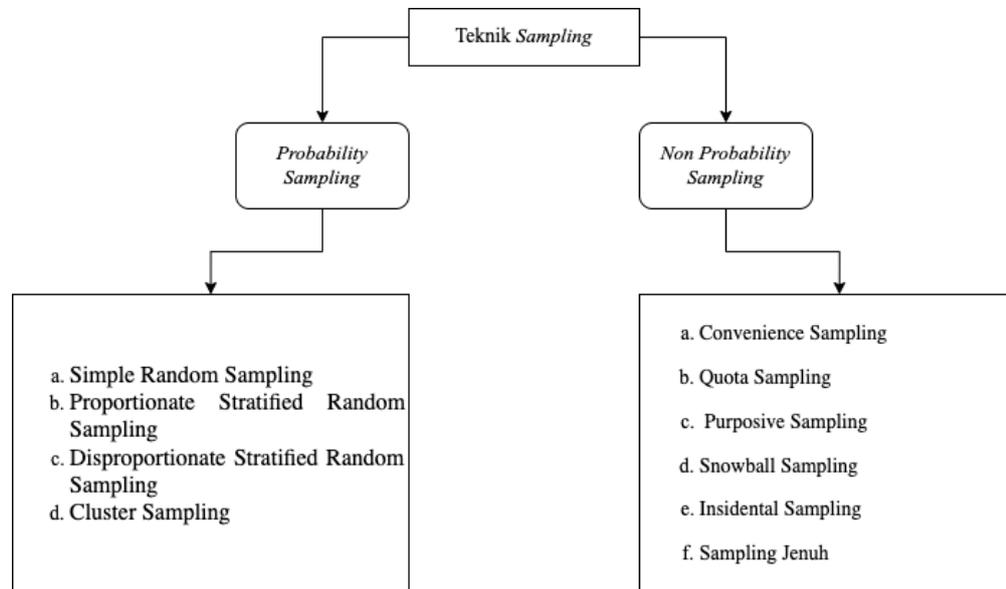
a. Populasi

Populasi mengacu pada ruang lingkup generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu [23].

b. Sampel

Sampel adalah sekelompok anggota populasi yang memiliki karakteristik yang serupa dengan populasi itu sendiri [24]. Sampel juga dapat dijelaskan sebagai sebagian kecil dari seluruh anggota populasi yang dipilih dengan metode tertentu

untuk mewakili keseluruhan populasi [24]. Terdapat dua kategori utama dalam metode *sampling*, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling* [24].



Gambar 2.2 Teknik Sampling

Setiap kelompok dalam *sampling* dapat dijelaskan sebagai berikut, seperti yang terlihat pada Gambar 2.2:

1. *Probability Sampling* [24]

Metode pengambilan sampel probabilitas, setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel. Ini mencakup:

- a. *Simple Random Sampling* disebut sederhana karena dalam metode ini, sampel diambil dari populasi tanpa memperhatikan strata populasi. Dengan demikian, sampel dianggap homogen.
- b. *Proportionate Stratified Random Sampling*, metode ini digunakan ketika populasi memiliki anggota atau elemen yang tidak homogen dan terbagi dalam strata yang proporsional. Sebagai contoh, jika sebuah organisasi memiliki karyawan dengan berbagai tingkat pendidikan yang terbagi dalam berbagai strata.
- c. *Disproportionate Stratified Random Sampling*, digunakan dalam situasi di mana populasi tidak memiliki proporsi yang merata tetapi terbagi dalam strata. Metode ini membantu menentukan jumlah sampel yang diperlukan dengan tepat.

- d. *Cluster Sampling*, digunakan ketika objek atau sumber data memiliki cakupan yang sangat luas. Teknik pengambilan sampel daerah digunakan untuk mengumpulkan sampel dalam hal ini.

2. *Non-probability Sampling* [24]

Penarikan sampel secara subyektif disebut *non-probability sampling*. Setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang berbeda untuk dipilih sebagai sampel, dalam situasi ini, kemungkinan pemilihan elemen populasi tidak dapat ditentukan dengan pasti. Beberapa metode untuk mengumpulkan sampel non-probabilitas adalah sebagai berikut:

- a. *Convenience Sampling* adalah metode penarikan sampel yang sangat sederhana. Metode ini melibatkan kontak dengan unit-unit yang mudah diakses, seperti siswa dalam satu kelas, jamaah masjid, pengunjung toko, dan sebagainya.
- b. *Quota Sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang berdasarkan pada kuota. Prinsipnya adalah bahwa karakteristik populasi dapat didefinisikan oleh atribut tertentu yang relevan; penelitian ini perlu memahami distribusi populasi.
- c. *Purposive Sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang berdasarkan pada kriteria atau pertimbangan khusus. Metode *purposive sampling*, pemilihan sekelompok subjek didasarkan pada karakteristik atau atribut tertentu yang dianggap memiliki hubungan langsung dengan karakteristik atau atribut populasi yang telah diketahui sebelumnya.
- d. *Snowball Sampling* merupakan metode pengambilan sampel di mana responden yang sudah terlibat diminta untuk merekomendasikan responden lain secara berantai.
- e. *Insidental Sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kebetulan, di mana seseorang secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti, dan jika dianggap sesuai sebagai sumber data, maka orang tersebut dapat diambil sebagai sampel.

- f. *Sampling* Jenuh merupakan metode pengambilan sampel yang didasarkan pada kebetulan, di mana seseorang secara tidak sengaja atau kebetulan bertemu dengan peneliti, dan jika dianggap sesuai sebagai sumber data, maka orang tersebut dapat diambil sebagai sampel.

2.2.7 SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies*)

SPSS adalah program komputer yang dirancang untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik, termasuk yang bersifat parametrik dan non-parametrik. Program ini sangat cocok untuk analisis statistik karena selain membuat perhitungan mudah, juga dapat menganalisis penelitian dengan lebih banyak variabel [25].

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistik yang sangat baik serta sistem manajemen data dalam lingkungan grafis. Cara penggunaannya mudah dimengerti dengan adanya menu deskriptif dan kotak dialog yang sederhana. SPSS sangat populer dalam penelitian pemasaran, pengendalian, dan perbaikan mutu (*quality improvement*). Awalnya, versi PC SPSS dikenal dengan nama SPSS/PC+ (versi DOS). Seiring dengan meningkatnya popularitas sistem operasi *Windows*, SPSS mulai merilis versi *Windows*, mulai dari versi 6.0 hingga yang terbaru saat ini [26].

Pada awalnya, SPSS dirancang untuk mengelola data statistik dalam bidang ilmu sosial, sehingga singkatannya adalah *Statistical Package for the Social Sciences*. Sekarang SPSS dapat digunakan oleh berbagai jenis pengguna, termasuk dalam penelitian ilmiah, proses produksi di pabrik, dan lain sebagainya. Kepanjangan yang digunakan saat ini untuk SPSS adalah *Statistical Product and Service Solutions* [27].