

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, akan dilaksanakan telaah literatur terhadap penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan iPusdaBanyumas Melalui Metode E-servqual". Manfaat dari proses ini adalah untuk memberi pemahaman yang lebih mendalam kepada penulis tentang penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee di Sleman DIY [8]	Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada objek penelitiannya dan	Penelitian saat ini menggunakan metode E-Servqual dengan 7 dimensi yaitu fulfilment, efficiency, privacy, system	Pada penelitian terdahulu membahas kepuasan konsumen namun tidak melakukan penghitungan	Penelitian terdahulu dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi setiap dimensi kualitas layanan elektronik terhadap	Dari hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa beberapa aspek kualitas layanan elektronik seperti efisiensi,

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		juga lokasi penelitian. Pada penelitian terdahulu objeknya adalah Shopee dan dilakukan di DIY, sedangkan objek penelitian saat ini adalah aplikasi iPusdaBanyumas berlokasi di Banyumas	availability, compensation, responsiveness, dan contact.	Satisfaction Indeks	kepuasan pelanggan Shopee di Sleman DIY	privasi, responsifitas, kompensasi dan interaksi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
2.	Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Aplikasi Mobile banking dengan	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang	Pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan metode E-	Pada penelitian terdahulu tidak ada penghitungan kualitas layanan pada setiap	Penelitian terdahulu bertujuan untuk menganalisis langkah-langkah	Hasil penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa kualitas layanan mobile

NO	Judul	Compare	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Pendekatan Metode E-Servqual [9]	dilakukan terletak pada objek penelitiannya. Pada penelitian terdahulu, objek penelitiannya adalah aplikasi Mobile banking. Sedangkan penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas.	Servqual yang meliputi kualitas informasi, keamanan, hubungan dengan pelanggan, serta responsivitas dan pemenuhan.	dimensi, hanya melakukan wawancara terhadap pengguna mobile banking.	yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan mobile banking dengan menggunakan pendekatan metode E-Servqual.	banking di PT.Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar telah mencapai tingkat yang baik. Semua indikator dalam dimensi E-Servqual secara umum berhasil diimplementasikan dengan baik dalam layanan mobile banking.
3.	Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan Menggunakan	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian	Penelitian saat ini menggunakan metode E-Servqual dengan	Studi kasus dari penelitian sebelumnya adalah adanya	Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas	Hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Metode E-Servqual dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) [10]	yang sedang dilakukan ada pada objek penelitiannya. Penelitian terdahulu objek penelitiannya adalah Aplikasi Indodax, sedangkan penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas.	7 dimensi yaitu yaitu fulfilment, efficiency, privacy, system availiability, compensation, responsiveness, dan contact.	beberapa keluhan yang disampaikan pengguna melalui feedback yang ada pada google Play Store maupun App Store.	kesenjangan antara kualitas yang diinginkan pengguna dan kualitas yang didapatkan pengguna. Metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut yang memerlukan peningkatan dan perbaikan.	responden terhadap kualitas layanan Indodax sebesar 81.35%. dan harapan responden sebesar 86.73%, mneunjukkan adanya gap sebesar 21.07%
4.	Analisis Elektronik Service Quality (E-Servqual) Untuk Mengukur Customer	Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini ada pada	Pada penelitian ini menggunakan metode E-Servqual dan	Pada judul penelitian terdahulu mengukur Customer	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 41.27% yang berada pada

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Satisfaction Indeks (CSI) Toko <i>Online</i> Shopee [11]	objek penelitiannya. Pada penelitian terdahulu, objeknya adalah toko <i>online</i> Shopee, sedangkan penelitian saat ini adalah aplikasi iPusdaBanyumas.	berfokus pada 7 dimensi.	Satisfaction Indeks, namun tidak ada perhitungan CSI.	pelanggan Shopee berdasarkan CSI melalui dimensi E-Servqual.	kategori kurang puas.
5.	Analisis Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan Terhadap E-Loyalitas Pelanggan KAI <i>Acces</i> Berdasarkan E-servqual pada	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada objek penelitiannya.	Responden pada penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan secara langsung	Pada penelitian terdahulu tidak terdapat penghitungan Customer Satisfaction Indeks.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan secara elektronik terhadap	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa E-sevqual memiliki pengaruh terhadap Overall E-serqual tetapi

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	PT.KAI DAOP IV Semarang [12]	Penelitian terdahulu memiliki objek yaitu aplikasi KAI Access, sedangkan penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas.	dan yang sudah pernah melakukan pembelian secara <i>online</i> di website KAI Access		loyalitas pelanggan secara elektronik dalam menggunakan aplikasi mobile KAI Access pada PT KAI DAOP IV Semarang.	tidak berpengaruh terhadap E-Satisfaction.
6.	Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis WEB [13]	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada objek penelitiannya. Penelitian terdahulu	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, dengan 7 variabel pengukuran.	Pada penelitian ini melakukan perhitungan dengan menggunakan aplikasi e-Servqual	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di klinik X	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa dimensi keandalan, waktu menunggu resep, empati serta sarana fasilitas menjadi

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		memiliki objek yaitu Klinik X, sedangkan penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas				penting untuk diperhatikan.
7.	Analisis Kepuasan Karyawan dan Pelanggan Aplikasi Gramedia Go Menggunakan Pendekatan <i>Electronic Service Quality</i> [14]	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada objek penelitiannya. Penelitian terdahulu memiliki objek yaitu aplikasi Gramedia Go,	Pada penelitian ini menggunakan metode E-Servqual dan berfokus pada 7 dimensi.	Penelitian ini hanya melakukan pengukuran pada <i>service quality</i> saja.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari e-service quality terhadap para pengguna aplikasi Gramedia Go.	Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa dimensi reliability dan information berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan memperoleh 77,66%.

NO	Judul	Compare	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		sedangkan penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas				
8.	<i>E-SERVQUAL and Its Impact on the Performance of Islamic Banks in Malaysia from the Customer's Perspective</i> [15].	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada objek penelitiannya. Penelitian terdahulu memiliki objek yaitu <i>Islamic Banks</i> di Malaysia, sedangkan	Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah survei dengan kuesioner tertulis sebagai instrumen penelitian.	Pada penelitian terdahulu tidak terdapat penghitungan Customer Satisfaction Indeks.	Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi konsekuensi yang timbul dari penerapan model e-SERVQUAL yang telah dimodifikasi terhadap persepsi nasabah terkait hubungan yang terjalin dan potensi bisnis yang dapat	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang kuat antara dimensi e-SERVQUAL yang dimodifikasi (yaitu <i>efficient and reliable services, fulfillment, security/trust</i> , dan <i>Shariah</i>)

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
		<p>penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas</p>			<p>dilakukan dengan bank. Penelitian ini akan menganalisis dampak dari model tersebut terhadap kinerja bank, yang pada akhirnya akan mempengaruhi evaluasi keseluruhan terhadap bank tersebut.</p>	<p>compliance information) dengan kinerja bank Islam di Malaysia. Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai VIF yang kurang dari 10, yang menunjukkan bahwa masalah multikolinearitas tidak signifikan.</p>

NO	Judul	Compare	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
9.	<i>E-Servqual: How E-Servqual Can Influence E-Satisfaction in Shopee</i> [16].	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada objek penelitiannya. Penelitian terdahulu memiliki objek yaitu aplikasi Shopee, sedangkan penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas	Penelitian terdahulu menggunakan dua variabel, yaitu e-ServQuality dan e-kepuasan, dan data dikumpulkan melalui kuesioner <i>online</i> yang diberikan kepada mahasiswa yang aktif menggunakan aplikasi Shopee.	Metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah metode probabilitas dengan teknik acak sederhana (simple random) dengan sampel sebanyak 243 responden.	Tujuan dari penelitian terdahulu adalah untuk menguji pengaruh e-ServQual terhadap e-kepuasan pengguna aplikasi Shopee.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa e-ServQual memiliki pengaruh signifikan terhadap e-kepuasan pengguna aplikasi Shopee.
10.	<i>Integrating e-servqual and kano</i>	Perbedaan penelitian	Metode yang digunakan dalam	Pada penelitian terdahulu	Tujuan penelitian terdahulu adalah	Hasil dari penelitian

NO	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>model to improve adorable project website service quality</i> [17].	terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada objek penelitiannya. Penelitian terdahulu memiliki objek yaitu layanan pembelian <i>online</i> melalui website, sedangkan penelitian saat ini adalah iPusdaBanyumas	penelitian ini adalah Fuzzy Kano dan AHP untuk mendapatkan strategi pengembangan layanan yang lebih baik.	menggunakan metode Fuzzy Kano dan AHP untuk mengukur kualitas layanan pembelian <i>online</i> melalui website Adorable Projects.	untuk meningkatkan penggunaan layanan pembelian <i>online</i> melalui website Adorable Projects sebagai sarana pembelian <i>online</i> dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mengembangkan strategi pengembangan layanan yang lebih baik.	terdahulu adalah strategi pengembangan layanan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan Adorable Projects.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada objek penelitian, populasi dan sampel penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka, *E-Servqual* adalah metode efektif untuk mengukur kualitas layanan *online*. Melalui dimensi-dimensi seperti *efficiency, fullfilment, privacy, system availability, compensation, responsiveness* dan *contact*, *E-Servqual* membantu dalam menganalisis persepsi pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna. Metode ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner atau survei untuk pengumpulan data, sehingga memungkinkan analisis statistik yang objektif. Dengan penerapan *E-Servqual*, organisasi dapat mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan layanan *online*, meningkatkan pengalaman pengguna, dan mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Layanan Perpustakaan

Layanan dapat diartikan seperti tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh seseorang kepada pihak lain dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna tersebut [18].

Layanan Perpustakaan adalah pelayanan yang dilakukan seperti dengan ketentuan nasional perpustakaan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan peraturan yang diatur dalam UU No. 43 Tahun 2007, Bagian V, Pasal 14 Ayat 5, yang menjelaskan bahwa [2]:

1. Layanan perpustakaan diberikan dengan fokus pada kebutuhan pemustaka dan dilakukan dengan kualitas yang prima.
2. Semua perpustakaan menerapkan prosedur layanan perpustakaan sesuai dengan standar nasional perpustakaan yang ditetapkan.
3. Perpustakaan memperbaiki pelayanan perpustakaan melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan dimajukan dengan memanfaatkan potensi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

5. Terwujudnya pelayanan perpustakaan terpadu melalui kerja sama antara perpustakaan.
6. Layanan perpustakaan terpadu dilakukan melalui penggunaan jaringan telematika.

Layanan perpustakaan dapat diartikan seperti kegiatan memberi pelayanan kepada pengunjung atau pengguna agar dapat memanfaatkan perpustakaan dengan maksimal [19].

2.2.2 Kualitas Layanan Digital

Layanan digital adalah layanan yang disediakan secara otomatis atau secara digitalisasi dalam berbagai bentuk seperti dalam *website* atau aplikasi. Sistem ini mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari 1 komputer yang terintegrasi dengan mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia layanan digital [20].

Dalam menghadapi perubahan disruptif yang tengah terjadi di Indonesia, terdapat suatu inovasi yang dikenal sebagai digitalisasi layanan jasa. Inovasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah perkembangan yang sedang berlangsung. Dalam persaingan yang semakin ketat setiap hari, digitalisasi layanan jasa menjadi solusi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat [21].

2.2.3 iPusdaBanyumas



Gambar 2. 1 Logo Aplikasi iPusdaBanyumas

Aplikasi iPusdaBanyumas merupakan aplikasi perpustakaan digital persembahan dari Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah

Kabupaten Banyumas, logo dapat dilihat pada gambar 2.1. iPusdaBanyumas disediakan untuk memenuhi kebutuhan layanan digital kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya iPusdaBanyumas, masyarakat khususnya Kabupaten Banyumas dapat mengakses fasilitas perpustakaan dengan lebih mudah tanpa harus datang ke gedung Perpustakaan daerah. Aplikasi ini berbasis sosial media yang dilengkapi dengan fitur *eReader* untuk membaca *eBook*. Berikut adalah fitur-fitur unggulan pada aplikasi iPusdaBanyumas :

1. Koleksi Buku

Fitur ini memungkinkan Anda menelusuri ribuan judul *eBook* yang ada di iPusdaBanyumas, Anda dapat melakukan peminjaman buku dan membacanya dari ponsel Anda kapanpun.

2. ePustaka iPusdaBanyumas menyediakan kesempatan bagi Anda untuk menjadi bagian dari perpustakaan digital dengan koleksi yang beragam, sehingga memungkinkan Anda memiliki perpustakaan di genggaman Anda sendiri.

3. *Feed*

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk melihat semua aktivitas yang terkait dengan penggunaan iPusdaBanyumas, seperti informasi tentang koleksi terbaru, yang bisa dipinjam oleh pengguna, dan aktivitas lainnya.

4. Rak Buku

Adalah fitur rak buku virtual pribadi milik pengguna iPusdaBanyumas yang berisi informasi mengenai riwayat peminjaman buku akan tersimpan dalam fitur ini.

5. *eReader*

Fitur ini memberi kemudahan pada pengguna iPusdaBanyumas untuk membaca *eBook* yang tersedia dalam aplikasi.

2.2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna dapat diukur sebagai perbedaan antara harapan mereka dengan persepsi atau pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Dengan kata lain, penilaian kepuasan pengguna dapat diformulasikan sebagai berikut [22] :

1. *Service Quality < Expectation*

Situasi ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang kurang enak kepada pengguna, karena tidak memenuhi harapan mereka dan mengakibatkan ketidakpuasan pengguna.

2. *Service Quality = Expectation*

Situasi ini terjadi ketika pelayanan yang diterima oleh pengguna tidak memiliki keunikan atau keistimewaan khusus. Jika layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna, maka akan timbul kepuasan yang cukup standar bagi mereka.

3. *Service Quality > Expectation*

Jika kualitas dari layanan lebih baik dari harapan pengguna, maka akan menimbulkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Kondisi ini bisa disebut juga dengan pelayanan prima, yang diharapkan oleh pengguna.

2.2.5 E-Servqual

Elektronik Service Quality atau *E-Servqual* merupakan versi terbaru dari *Service quality* yang dirancang untuk mengevaluasi pada suatu layanan yang diberikan kepada pengguna melalui jaringan internet [23]. *E-Servqual* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah website atau aplikasi menyediakan fasilitas layanan yang efisien dan efektif [24].

E-Servqual memiliki tujuh dimensi yang dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu *E-S-QUAL (E-Core-Service Quality Scale)* dan *ERecS-QUAL (E-Recovery-Service Quality Scale)* [25].

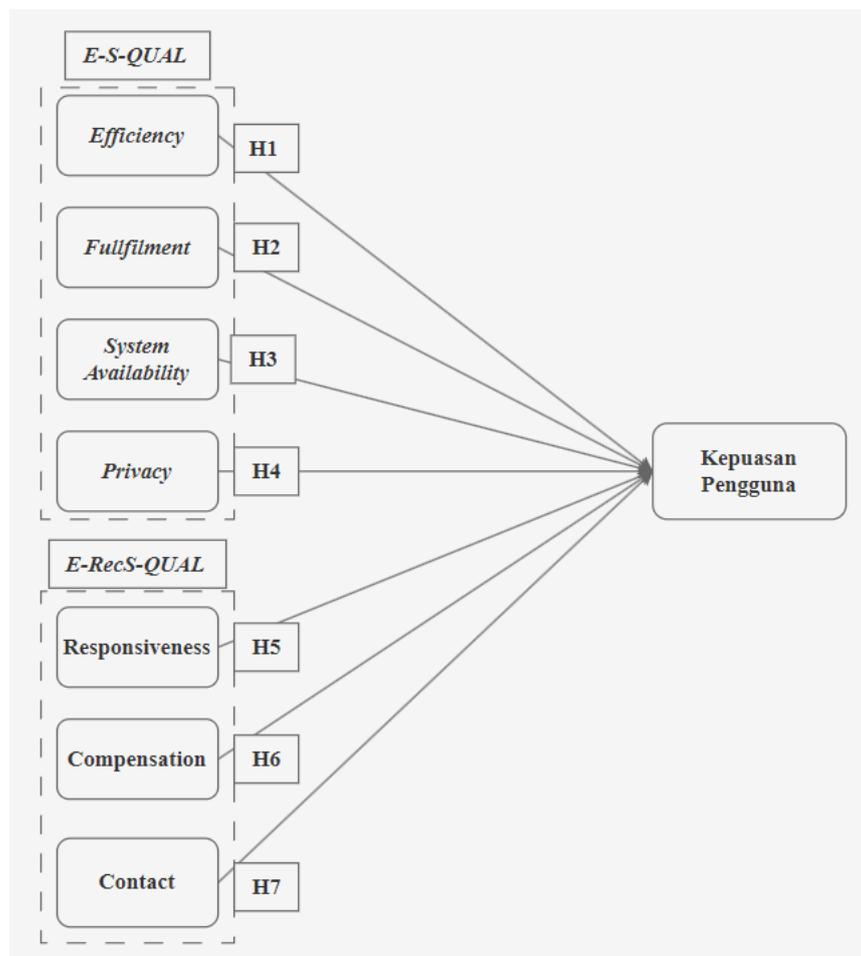
Dimensi *E-S-QUAL (E-Core-Service Quality Scale)* terdiri dari 4 bagian, yaitu [25] :

1. *Efficiency* adalah kondisi dimana aplikasi mudah untuk diakses dan dijalankan oleh pengguna.
2. *Fullfilment* adalah proses pemenuhan kebutuhan atau permintaan pengguna.
3. *System Availability* adalah kondisi sistem berfungsi dengan baik untuk menunjang aktifitas pengguna.
4. *Privacy* kemampuan pengelola aplikasi untuk menjaga informasi sensitif penggunanya.

Dimensi *E-RecS-QUAL (E-Recovery- Service Quality Scale)* terdiri dari 3 bagian, yaitu [25]:

1. *Responsiveness* kondisi aplikasi cepat dan tanggap dalam menunjang aktifitas penggunanya.
2. *Compensation* adalah pengelola memberikan ganti rugi ketika terjadi kesalahan pada aplikasi.
3. *Contact* adalah memberikan pelayanan secara *online* terhadap pengguna menggunakan telepon.

2.3 Kerangka Teori



Gambar 2. 2 Kerangka Teori

2.4 Uji Validitas

Uji Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya yang ditujukan pada isi dan kegunaan instrumen. Uji ini berguna untuk mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan hasil r hitung (*Pearson Correlation*) dengan nilai r tabel, hasil r hitung nantinya akan digunakan sebagai tolak ukur yang menyatakan valid tidaknya item pertanyaan yang digunakan pada penelitian. [26]

2.5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya dan terbebas dari pengukuran yang *error*. Uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pernyataan yang digunakan pada penelitian, dengan cara membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai signifikansi yang digunakan mulai dari 0,5 sampai dengan 0,7 tergantung kebutuhan dalam penelitian. [26]

2.6 Uji Normalitas

Merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji apakah data yang diamati memiliki distribusi normal atau tidak. Distribusi normal yaitu distribusi yang terlihat seperti “bel” atau “gunung” terpusat di tengah dan sebagian besar data yang terkonsentrasi di sekitar titik tengah dan sebagian kecil yang tersebar di sekitar ujung atas dan bawah. Uji normalitas perlu dilakukan guna memastikan bahwa data yang diamati memenuhi asumsi yang diperlukan oleh beberapa metode analisis seperti analisis regresi. Jika data tidak memiliki distribusi normal, maka metode tersebut tidak dapat memberikan hasil yang akurat. [27]

2.7 Uji Hipotesis

2.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen, apabila terdapat lebih dari satu variabel independen, maka disebut regresi linier berganda. Regresi linier berganda adalah model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen, analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.[28]

2.7.2 Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji T adalah salah satu test statistik yang

dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis. *T statistics* merupakan suatu nilai yang digunakan guna melihat tingkat signifikansi pada pengujian hipotesis. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dilakukan dengan tingkat taraf signifikannya sebesar 5% (0,05). [26]

2.8 Uji Anova

Uji F atau uji Anova berguna untuk mencari apakah variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Tingkatan yang digunakan adalah 0,05, maka jika nilai signifikan $F < 0,05$ dapat diartikan bahwa variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. [29]

2.9 Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana model mampu menjelaskan dampak bersama-sama dari variabel independen terhadap variabel dependen, yang dapat tercermin dalam nilai adjusted R – Squared. Koefisien determinasi mencerminkan sejauh mana sumbangan variabel independen dalam model regresi dapat menjelaskan variasi dari variabel dependennya. Informasi mengenai koefisien determinasi dapat ditemukan dalam nilai R-square (R^2) pada bagian Model Summary tabel. [26]

2.10 Rumusan Hipotesis

1. Hubungan antara *Efficiency* terhadap kepuasan pengguna

Efficiency pada suatu aplikasi ditandai dengan kemudahan dan kecepatan pada saat mengakses aplikasi. Memungkinkan Pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan [30].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Ayu Sri Maharani *et.al* [30] adalah variabel *Efficiency* dapat memberi dampak yang cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website ZuBlu.

Efisiensi dalam tingkat kualitas layanan memberikan pengguna kemudahan dalam mengakses suatu website, yang berdampak

signifikan terhadap kepuasan pengguna. Menurut pemaparan di atas, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁ : *Efficiency* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna

2. Hubungan antara *Fulfilment* terhadap kepuasan pengguna

Fulfilment merupakan keahlian dalam menepati janji layanan dapat berupa ketersediaan item dan proses pengelolaan item. [30] *Fulfilment* digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu layanan yang telah dijanjikan oleh pengelola [31].

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ajeng Ayu Sri Maharani *et.al* [30] Variabel *fulfilment* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna di platform ZuBlu. Hasil dari penelitian terdahulu oleh oleh Aang Anwarudin *et.al* [32] adalah variabel *Fullfilment* memiliki pengaruh dan dampak yang cukup besar terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas layanan dalam hal *Fullfilment* memberikan tingkat kenyamanan kepada pengguna dalam mengakses layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Dengan mempertimbangkan uraian tersebut, bisa dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : *Fullfilment* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna

3. Hubungan antara *System Availability* terhadap kepuasan pengguna

System Availability merupakan teknik yang berfungsi untuk mendukung performa dari aplikasi. Seperti aplikasi tidak mengalami kerusakan atau pembekuan pada saat dijalankan oleh pengguna [30]. *System Availability* memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam menjalankan aplikasi.[31]

Hasil dari penelitian yang sudah oleh Hastuti *et.al* [33] Variabel *system availability* berperan penting dan memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi

Tokopedia. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Arol Hendra Manyu *et.al* [34] adalah variabel *system availability* memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna website Bearpath.

Tingkat kualitas layanan dari segi *system availability* memberikan pengalaman yang baik pada pengguna, hal ini memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Menurut pemaparan di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : *System Availability* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

4. Hubungan antara *Privacy* terhadap kepuasan pengguna

Privacy yang dimaksud adalah, aplikasi menjamin keamanan dan kerahasiaan data informasi dari penggunanya. Informasi yang sensitif milik pengguna harus tetap rahasia dan tidak tersebar kepada pihak lain [30]. *Privacy* bertujuan untuk mengukur tingkat keamanan data dari pengguna aplikasi. [31]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Ayu Sri Maharani *et.al* [30] adalah variabel *Privacy* dapat memberi dampak yang cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website ZuBlu. Hasil penelitian dari Ira Nuriya Santi *et.al* [35] adalah variabel *Privacy* memiliki pengaruh yang cukup banyak dalam kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.

Tingkat kualitas layanan dari segi *Privacy* memberikan pengalaman yang baik pada pengguna, hal ini memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : *Privacy* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna

5. Hubungan antara *Responsiveness* terhadap kepuasan pengguna

Adalah kemampuan daya tangkap dengan cepat dan tepat apa bila terdapat masalah atau permintaan dari pengguna. Aplikasi menyediakan bantuan apabila pengguna mengalami kendala [30]. *Responsiveness*

bertujuan untuk mengukur seberapa cepat aplikasi menanggapi masalah yang ada [31].

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Ayu Sri Maharani *et.al* [30] adalah variabel *Responsiveness* dapat memberi dampak yang cukup berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website ZuBlu. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hastuti *et.al* [33] Variabel *system availability* berpengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Tokopedia.

Tingkat kualitas layanan dari segi *Responsiveness* memberikan pengalaman yang baik pada pengguna, hal ini memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : *Responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

6. Hubungan antara *Compensation* terhadap kepuasan pengguna

Compensation adalah kondisi di mana pengguna mendapatkan ganti rugi apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dengan ketentuan seperti masalah yang ditimbulkan dari aplikasi itu sendiri [30]. *Compensation* memiliki untuk menilai tingkat tanggung jawab dari permasalahan yang ada pada pengguna [31].

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Hastuti *et.al* [33] variabel *Compensation* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Tokopedia. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulia Putri [36] adalah variabel *Compensation* memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Tingkat kualitas layanan dari segi *Compensation* memberikan pengalaman yang baik pada pengguna, hal ini memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₆ : *Compensation* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

7. Hubungan antara *Contact* terhadap kepuasan pengguna

Contact memiliki arti pengguna dapat menghubungi secara langsung penyedia layanan atau staf pelayanan dalam jaringan atau *online*, aplikasi menyediakan nomor telepon atau kontak email pelayanan [30]. *Contact* bertujuan untuk mengukur layanan komunikasi yang ada pada aplikasi [31].

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Conny [37] adalah variabel *Contact* berpengaruh secara positif terhadap tingkat loyalitas pengguna Sociolla. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian Komarsyah adalah variabel *Contact* memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan

Tingkat kualitas layanan dari segi *Contact* memberikan pengalaman yang baik pada pengguna, faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan di atas, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₇ : *Contact* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna