

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan perbandingan pada jurnal referensi terkait analisis kepuasan pengguna *website*. Kajian pustaka adalah proses sistematis dan terstruktur untuk mengumpulkan, meninjau, mengevaluasi, dan mensintesis informasi dari berbagai sumber pustaka atau literatur yang relevan dengan topik atau masalah penelitian tertentu. Tujuan dari kajian pustaka adalah untuk memahami dan mengidentifikasi keadaan terkini pengetahuan tentang topik tersebut, mengidentifikasi kekurangan atau celah dalam pengetahuan yang ada, dan memberikan landasan teoritis atau kontekstual untuk penelitian baru yang akan dilakukan.

Ada beberapa faktor pembandingan yang dilakukan pada kajian pustaka, yakni seperti *Comparing*, *Contracting*, *Criticize*, *Synthesize*, dan *Summarize*. *Comparing* pada kajian pustaka berfungsi untuk mencari kesamaan dari penelitian yang dilakukan, *Criticize* adalah kekurangan yang terdapat pada penelitian terdahulu, *Contracting* untuk mencari perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan, *Synthesize* merupakan ide dan saran yang diberikan untuk penelitian yang sudah dilakukan dan penelitian terdahulu, dan *Summarize* merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan. Tabel 2.1 merupakan perbandingan dari berbagai referensi jurnal yang digunakan untuk membandingkan penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya..

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian sebelumnya dengan metode EUCS

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
1	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Dalam Proses Distribusi CPO di Sumatera Utara (Studi Kasus : PT Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara)[6].	Melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna sama seperti penelitian yang dilakukan.	Membahas jasa transportasi kereta api, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai <i>website</i> <i>purworejonews</i>	Sampel penelitian yang diambil hanya sebanyak 5 responden	Dalam penelitian membahas mengenai kepuasan pengguna atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang meliputi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa PT kereta Api Indonesia di Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO dan untuk mengetahui variabel apa yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara dalam pendistribusian CPO

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
2	Analisis <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> dan <i>WebQual 4.0</i> Terhadap Kepuasan Pengguna[7].	Penelitian ini menggunakan metode <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> sama seperti penelitian yang dilakukan	Membahas <i>website</i> Sekolah Tinggi ABC, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai <i>website</i> <i>purworejonews</i>	Hanya mengukur kepuasan pengguna pada <i>website</i> sekolah tinggi saja, tidak pada sistem informasi layanan akademik, layanan perpustakaan, dan e-learning	Dalam penelitian menggunakan metode EUCS yang selaras dengan penelitian yang dirancang.	Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mengukur seberapa besar kontribusi End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan model WebQual 4.0 yang terdiri dari dimensi usability, information quality dan services interaction terhadap kepuasan pengguna atas <i>website</i> Sekolah Tinggi ABC.
3	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Website</i> STKIP PGRI LubukLinggau	Melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna	Membahas <i>website</i> STKIP PGRI, sedangkan penelitian yang akan dilakukan	Salah satunya mengatur menu masih kosong atau tidak bisa dibuka ditemukan di situs, maka situs	Dalam penelitian membahas mengenai kepuasan pengguna	Pada STKIP PGRI Lubuklinggau sudah terdapat <i>website</i> yang digunakan untuk memberikan berbagai informasi kepada pengunjung berupa berita, agenda,

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
	Menggunakan Metode Pieces[8].	sama seperti penelitian yang dilakukan.	membahas mengenai <i>website</i> purworejonews	tersebut dapat digunakan dari komputer, tablet, atau ponsel, karena berdasarkan hasil survei yang diberikan. Harap ingat hal ini saat menggunakan situs web. Sedangkan untuk komputer, dibutuhkan banyak waktu tua meskipun Anda menggunakan web berbeda, yang	atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	pengumuman serta galeri kegiatan yang berkaitan dengan STKIP PGRI Lubuklinggau. Berdasarkan kondisi yang ada, ternyata belum pernah dilakukannya analisis terhadap <i>website</i> STKIP PGRI Lubuklinggau. Sehingga tidak diketahui seberapa besar pengaruh <i>website</i> terhadap tingkat kepuasan pengguna.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
				<p>pasti akan mempengaruhi kepuasan Pengguna mengakses situs web. di sana perlu memperbaiki dan membuat lebih banyak koreksi Mendongkrak. Juga menginformasikan tentang lowongan bekerja lebih dan lebih</p>		
4	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	Melakukan penelitian untuk	Penelitian menggunakan metode regresi	Hasilnya dapat di kembangkan lagi dengan	Dalam penelitian membahas	SMK Negeri 2 Palembang memiliki situs <i>website</i> resmi dengan alamat

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
	SMK Negeri 2 Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda[9].	mengukur kepuasan pengguna sama seperti penelitian yang dilakukan.	linear berganda, sedangkan pada penelitian yang dilakukan menggunakan metode EUCS	menggunakan metode EUCS.	mengenai kepuasan pengguna atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	http://smkn2palembang.sch.id/ sebagai sarana menginformasikan kepada guru, siswa dan siswi, Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas <i>website</i> SMK Negeri 2 Palembang berdasarkan model kualitas kepuasan pengguna (user satisfaction) yang terdiri dari variabel ease of use, customization, download delay dan content
5	Analisis Usability <i>Website</i> Universitas Hamzanwadi Terhadap	Melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan	Membahas <i>website</i> Universitas Hamza wadi, sedangkan	Hasilnya dapat dikembangkan lagi dengan menggunakan metode EUCS.	Dalam penelitian membahas mengenai kepuasan	Dengan adanya <i>website</i> Universitas Hamzanwadi, diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
	Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan User Satisfaction Model[10].	pengguna sama seperti penelitian yang dilakukan.	penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai <i>website</i> purworejonews		pengguna atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	informasi dalam mengikuti semua kegiatan perkuliahan. Namun dalam penggunaannya masih terdapat permasalahan didalamnya. salah satunya, Semenjak beralih status dari STKIP Hamzanwadi menjadi Universitas Hamzanwadi, banyak sekali perubahan-perubahan yang ada didalamnya: mulai dari informasi yang disajikan, gambar atau tampilan yang masih terlihat biasa-biasa saja dan ada halaman (hyperlink) yang tidak tersambung dengan halaman berikutnya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
6	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Akademik Universitas Sriwijaya[11].	Melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna sama seperti penelitian yang dilakukan.	Membahas <i>website</i> Akademik Universitas Sriwijaya, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai <i>website</i> purworejoneWS	Hasilnya dapat dikembangkan lagi dengan menggunakan metode SEM (Struktural Equation Model).	Dalam penelitian membahas mengenai kepuasan pengguna atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	Universitas Sriwijaya memiliki <i>website</i> sistem akademik <i>online</i> dimana pengguna sistem ini merupakan mahasiswa dan dosen dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna <i>website</i> akademik di Universitas Sriwijaya diperlukan pengukuran dan analisa lebih mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna <i>website</i>
7	Analisis Tingkat Kepuasan	Penelitian ini menggunakan	Membahas sistem	bagi pihak Puskesmas untuk	Dalam penelitian	Salah satu bentuk evaluasi penerapan SIMPUS adalah

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
	Pengguna Sistem Informasi Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas[12].	metode <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> sama seperti penelitian yang dilakukan	informasi manajemen puskesmas (SIMPUS), sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai <i>website</i> <i>purworejonews</i>	meningkatkan kualitas Sistem Informasi Manajemen Puskesmas yang digunakan selama ini, khususnya pada aspek keakuratan data yang dihasilkan, kemudahan penggunaan bagi petugas dan penambahan kapasitas server SIMPUS	membahas mengenai kepuasan pengguna atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna. Puskesmas Karangtengah telah menerapkan SIMPUS sejak tahun 2009, namun dalam prosesnya SIMPUS di Puskesmas Karangtengah belum berjalan dengan baik. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan petugas ditinjau dari lima dimensi pada metode End-User Computing Satisfaction (EUCS).

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
8	Rail-Based Public Transport Service Quality and User Satisfaction-A Literature Review[13].	Melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna sama seperti penelitian yang dilakukan.	Membahas perjalanan transportasi kereta api, sedangkan penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai <i>website</i> <i>purworejonews</i>	Hasilnya dapat dikembangkan lagi dengan menggunakan metode EUCS.	Dalam penelitian membahas mengenai kepuasan pengguna atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	Studi ini mengkaji kepuasan pengguna angkutan kereta api umum. Tujuannya adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penerimaan perjalanan kereta api. Ini diatasi dengan keduanya. Pendekatan Delphi dan tinjauan menyeluruh literatur saat ini berfokus pada total sembilan faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan ketersediaan layanan kereta

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
						api, aksesibilitas layanan, tiket atau pas, ketepatan waktu, kejelasan informasi, kualitas layanan pelanggan, kenyamanan, dapat . mempengaruhi keamanan dan citra. Selain itu, 29 atribut tambahan yang mungkin dan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diterapkan di berbagai negara dibahas
9	Literature Review Enterprise Information System User Satisfaction : Data Quality Analysis,	Melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna	Membahas kualitas layanan yang mempengaruhi sumber daya manusia	masih banyak lagi faktor-faktor yang dapat dipengaruhi oleh kepuasan sumber daya manusia	Dalam penelitian membahas mengenai kepuasan pengguna	Tujuan penulisan ini artikel adalah untuk membangun hipotesis pengaruh antara variabel untuk digunakan dalam penelitian masa depan.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
	Information Quality, and Service Quality[14].	sama seperti penelitian yang dilakukan.	Kepuasan pengguna sistem informasi perusahaan saat penelitian dilakukan berkaitan dengan <i>website</i> purworejonews	perusahaan informasi pengguna sistem, selain dari aspek individu pengguna, kepuasan pengguna dapat mempengaruhi dampaknya. Organization, net benefit impact, atau laba bersih yang dapat diperoleh perusahaan di dalam	atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
				implementasi suatu sistem, oleh karena itu masih diperlukan studi lebih lanjut untuk mengetahui faktor apa saja yang lainnya dapat dipengaruhi oleh variabel yang diteliti dalam artikel ini.		
10	User's Satisfaction with Internet Service Performance- Based on User Log[15].	Melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna	Membahas layanan internet (Int-Sevs), sedangkan penelitian yang	Hasilnya dapat dikembangkan lagi dengan menggunakan metode EUCS.	Dalam penelitian membahas mengenai kepuasan pengguna	puncak era digital ketika orang menggunakan layanan Internet (Int-Sevs) tanpa henti untuk berbagai tujuan seperti belajar, mengajar, dan penelitian. Namun, kurangnya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summerize
		sama seperti penelitian yang dilakukan.	akan dilakukan membahas mengenai <i>website</i> purworejonews		atau user satisfaction, selaras dengan penelitian yang dilakukan.	pemahaman yang memadai tentang kepuasan pengguna masih menimbulkan masalah besar tantangan untuk adaptasi Int-Sevs dengan kebutuhan dinamis pengguna dan penyediaan yang diperlukan layanan secara real-time dalam konteks universitas

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Analisis

Menurut Komarudin yang dikutip dari buku Ensiklopedia Manajemen, analisis adalah suatu tindakan berpikir dengan tujuan untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi berbagai komponen bagian dengan harapan dapat mengidentifikasi fungsi, hubungan serta tanda-tanda dari setiap komponen dalam membentuk suatu keseluruhan. Sedangkan menurut Harahap yang dikutip dari artikel Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu Menggunakan Metode Servqual, analisis merupakan proses mengurai unit tertentu menjadi unit paling dasar.

Berdasarkan pada perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah dengan cara mengurai dan memecahkan permasalahan tersebut menjadi bagian terkecil[16].

2.2.2 *User Satisfaction*

Kepuasan pengguna merupakan hasil kerangka penilaian menyeluruh terhadap pengalaman seseorang saat menggunakan sistem informasi serta dampak yang mungkin ditimbulkannya. Kepuasan pengguna juga mencakup evaluasi perasaan positif atau negatif seseorang saat berinteraksi dengan sistem informasi, yang didasarkan pada hubungan manusia dengan sistem tersebut[17].

2.2.3 *Website*

Sebuah *website* merupakan koleksi dari kumpulan halaman situs yang umumnya tergabung dalam satu domain atau subdomain dan berlokasi didalam *world wide web* atau yang lebih dikenal dengan sebutan WWW. Halaman web merupakan dokumen yang ditulis dalam format HTML atau *hyper text markup language* dan biasanya dapat diakses menggunakan protokol HTTP. Protokol ini digunakan untuk mengirimkan informasi dari server *website* ke web browser pengguna. Gabungan dari semua publikasi yang ada di berbagai *website* ini dapat membentuk jaringan informasi yang luas[18].

2.2.4 Purworejonews

Website purworejonews merupakan suatu wadah informasi bagi masyarakat purworejo yang bertujuan untuk menyajikan informasi terkini dan terupdate seputar kabupaten purworejo. Dalam pembangunan suatu teknologi tentunya membutuhkan suatu pengembangan sistem sesuai dengan kebutuhan para penggunanya.

Website Purworejonews juga menjawab kebutuhan masyarakat akan informasi terkini dengan menyajikan informasi berita dalam berbagai kategori seperti sosial, ekonomi, budaya, politik dan lingkungan hidup. Situs ini juga menghadirkan konten-konten menarik lainnya seperti foto dan video yang mendukung informasi atau berita yang disajikan. Adanya berita terbaru, masyarakat Purworejo khususnya dapat lebih mudah mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi di kabupaten Purworejo.

Selain itu, *website* ini bertujuan untuk mempromosikan potensi dan keindahan yang dimiliki Kabupaten Purworejo kepada masyarakat luas. *Website* ini menyajikan informasi seputar pariwisata, budaya, dan seni di Purworejo, yang diharapkan dapat meningkatkan minat wisatawan untuk mengunjungi dan menjelajahi kekayaan yang dimiliki kabupaten Purworejo.

Di era digital seperti sekarang ini, akses terhadap berita terkini menjadi sangat penting. *Website* Purworejonews hadir untuk menjawab kebutuhan akan informasi terkini mengenai Kabupaten Purworejo dengan menyediakan platform yang mudah diakses, informatif, dan terpercaya.

2.2.5 Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian merupakan keseluruhan objek baik benda, manusia, peristiwa dan sebagainya yang menjadi fokus dalam penelitian. Adapun pengertian dari sampel adalah bagian kecil yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi[19].

2.2.6 Teknik sampling

Teknik sampling adalah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian[20]. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Purposive sampling*. *Purposive sampling* sendiri merupakan sebuah metode sampling non random sampling. *Purposive sampling* adalah Teknik penentuan karakteristik atau ciri-ciri tertentu. *Purposive sampling* memiliki beberapa kelebihan sebagai berikut :

1. Teknik ini adalah metode yang mudah dilaksanakan.
2. Sampel yang terpilih merupakan personal yang umum atau mudah ditemui
3. Sampel yang dipilih adalah sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Salah satu teknik sampling yang umum digunakan adalah teknik sampling Slovin, terutama pada populasi yang besar[21]. Berikut merupakan rumus dari slovin

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (2.1)$$

Dimana:

n adalah jumlah sampel

N adalah jumlah populasi

e adalah batas toleransi kesalahan 10%

2.2.7 *Statistical product of service solution*

Statistical product of service solution atau yang sering disebut dengan SPSS merupakan *software* statistik yang biasa dipakai dengan tujuan untuk menganalisis berbagai kebutuhan statistika dalam berbagai disiplin ilmu. diciptakan pertama kalinya oleh Norman Nie pada tahun 1968. SPSS sendiri merupakan *software* yang umum digunakan karena mudah dipahami pengoperasiannya. Fasilitas yang diberikan SPSS cukup beragam mulai dari Data editor untuk pengolahan data, viewer untuk melihat hasil pemrosesan, sampai dengan mapping atau visualisasi data dengan berbagai macam tipe[22].

2.2.8 Skala likert

Skala Likert merupakan metode pengukuran yang terdiri dari pernyataan dan diikuti skala penilaian dengan tujuan untuk mengukur pendapat atau perspektif responden terhadap suatu topik atau pernyataan. Nama skala likert diambil dari nama psikolog Amerika yakni Rensis Likert sekaligus sebagai orang yang mengembangkannya. Berikut merupakan skala yang terdapat pada skala likert:

Berikut merupakan skala yang terdapat pada skala likert: [23]

Tabel 2. 2 Skala likert

No	Skala Jawaban	Simbol	Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel diatas menjelaskan bahwa skala likert sebagai skala pengukuran jawaban dalam kuesioner penelitian untuk Jawaban Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 5, Jawaban Setuju (S) memiliki nilai 5, Jawaban Netral (N) memiliki nilai 4, Jawaban Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2, dan pada Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 1.

2.2.9 End User Computing Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction atau EUCS merupakan pendekatan yang digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna sebuah sistem aplikasi merasa puas dengan sistem tersebut. EUCS melakukan perbandingan antara harapan pengguna dan realitas yang mereka alami ketika menggunakan sistem informasi. Pengertian EUCS terkait dengan sistem informasi adalah evaluasi komprehensif yang dilakukan oleh pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan sistem tersebut[18]. Pada tahap awal perancangan model ini melibatkan beberapa

dimensi, termasuk konten, format, akurasi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, pelatihan, antarmuka, variabel yang pertama yaitu isi (*Content*), variabel ini merupakan variabel yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan isi atau informasi yang ada pada *website*. Tingkat kepuasan pengguna dikatakan tinggi pada variabel isi apabila isi atau informasi yang disajikan bermanfaat dan informatif. Variabel yang kedua yaitu Ketepatan (*Accuracy*) variabel ini merupakan variabel yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan data yang ditampilkan pada *website*.

Tingkat kepuasan pengguna dikatakan akurat pada variabel ketepatan apabila semakin sedikit terjadi kesalahan data yang ada pada aplikasi. Variabel yang ketiga yaitu bentuk (*Format*). Variabel bentuk (*Format*) merupakan variabel yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan antarmuka, tata letak yang digunakan pada *website*.

Tingkat kepuasan pengguna dikatakan tinggi pada variabel bentuk (*Format*) apabila *format* yang disajikan telah menarik dan memberikan kemudahan penggunaan pada pemakainya. Variabel yang keempat yaitu Variabel Ketepatan Waktu (*Timeliness*), variabel ketepatan waktu merupakan variabel yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu aplikasi dalam pelayanan. Ketepatan Waktu disini berarti sistem yang *real-time*, mulai dari penyampaian laporan masalah yang ada pada aplikasi dari pengguna yang langsung diproses oleh layanan aplikasi hingga solusi dari masalah yang dilaporkan segera mungkin tanpa harus menunggu lama. Variabel yang kelima yaitu Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), variabel kemudahan pengguna merupakan variabel yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan *user friendly* atau tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan setiap menu dalam aplikasi sesuai dengan fungsi masing masing menu.

Proses pengembangan tersebut masih memberikan fokus yang kuat pada tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap berbagai aspek teknologi

dalam sistem informasi, sebagaimana yang terlihat dalam ilustrasi grafis, seperti dibawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka EUCS

Gambar 2.1 merupakan kerangka EUCS dimana berdasarkan teori tersebut, terdapat 2 variabel yang diukur dalam pengukuran kepuasan pengguna yakni Variabel pertama adalah kualitas informasi yang mencakup dimensi-dimensi seperti isi, bentuk, akurasi, dan ketepatan waktu. Sementara itu, variabel kedua adalah sistem informasi itu sendiri[18].

Berikut merupakan rumus perhitungan EUCS yang terdiri dari sebagai berikut:

1. Menentukan skor kriterium

$$\sum SK = (ST \times JP \times JR) \quad (2.2)$$

2. Menentukan skor hasil penelitian

$$\sum SH = (X1 + X2 + XN + .. +) \quad (2.3)$$

3. Menentukan persentase jawaban responden

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\%$$

(2.4)

4. Menghitung interval (I) untuk menentukan range kategori skala likert

$$I = 100 / \text{Jumlah skor dalam skala likert} \quad (2.5)$$

Keterangan:

ST = Skala tertinggi

JP = Jumlah pertanyaan

JR = Jumlah responden

X_n = Skor total pengumpulan data variabel

SK = Skor kriterium

SH = Skor hasil

Berdasarkan perhitungan EUCS dan memperoleh hasil persentase jawaban masing-masing variabel, maka langkah selanjutnya adalah dengan memilah sesuai dengan interpretasi persentase kepuasan pengguna, adapun interpretasi nya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 3 Interpretasi persentase kepuasan pengguna

Interval	Kriteria
81-100%	Sangat puas
61-80%	Puas
41-60%	Cukup puas
21-40%	Tidak puas
0-20%	Sangat tidak puas

Tabel 2.3 menunjukkan interpretasi persentase kepuasan pengguna yang dibagi dalam 5 kategori yakni sangat tidak puas dengan 0-20%, tidak puas dengan 21-40%, cukup puas dengan 41-60%, puas dengan interval 60-80% dan sangat puas dengan interval 81-100%

2.2.10 Uji validitas

Uji validitas merupakan prosedur yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran atau alat ukur benar-benar mengukur apa yang dimaksudkan atau diukur. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan dalam mengukur variabel tertentu. Validitas sering kali diukur dalam konteks pengembangan dan pengujian instrumen penelitian, seperti kuesioner atau tes. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Bivariate Pearson* untuk mengukur hubungan antara setiap skor item pertanyaan dengan skor total item. Untuk mendapatkan nilai valid suatu instrumen harus memiliki nilai r

hitung $> r$ tabel[24]. Nilai r tabel dapat dilihat dan dicari menggunakan rumus berikut:

$$Df = (N - 2) \quad (2.6)$$

Dimana:

Df adalah *degree of freedom*

N = Jumlah responden

Berikut adalah rumus dari perhitungan uji validitas menggunakan *momen pearson*[25]

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (2.7)$$

Dimana:

r = koefisien relasi

n = jumlah responden

X = skor variabel (jawaban variabel)

Y = skor total dari variabel

N = Jumlah sampel penelitian

2.2.11 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses dimana indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan, tujuan lain dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi dari instrumen penelitian dengan menunjukkan hasil yang sama ketika diukur secara berulang. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika Cronbach Alpha $> 0,6$ [24]

Berikut merupakan rumus pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach alpha[25]

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma X^2}{\sigma^2 total}\right) \quad (2.8)$$

Dimana:

r adalah nilai koefisien reliabilitas

k adalah jumlah atribut

$\sum \sigma X^2$ adalah jumlah nilai varian atribut

$\sigma^2 total$ adalah total varian

2.2.12 Uji hipotesis

Uji hipotesis merupakan pengujian yang ditujukan untuk pembuktian apakah benar atau tidaknya hipotesis yang telah diajukan. Pengujian hipotesis pada penelitian ini meliputi uji T dan uji F. Pengertian dari uji T merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi apakah variabel independen memiliki pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Menentukan uji T dapat dilihat dari nilai signifikansinya, apabila nilainya $<0,05$ kemudian $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka variabel independen tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Nilai t tabel dapat dicari dengan menggunakan rumus berikut[26]:

$$T \text{ tabel} = t \left(\frac{\alpha}{2}; n - K - 1 \right) \quad (2.9)$$

Dimana:

α adalah tingkat signifikansi

n adalah jumlah responden

k adalah jumlah variabel independen

Pengujian F bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh secara bersama apakah variabel dapat memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dasar penentuan uji F dapat dilihat dan dicari apabila signifikansi <0.05 dan nilai $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ maka variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Nilai F tabel dapat dicari menggunakan rumus sebagai berikut[26]:

$$F \text{ tabel} = F(K; n - K) \quad (2.10)$$

dimana:

K adalah jumlah variabel independen

N adalah jumlah responden