

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk penyelidikan ini, para ahli ini membaca beberapa artikel ilmiah terkini. Publikasi ini dipilih berdasarkan topik yang relevan dan sejalan dengan topik penelitian yang diteliti, yaitu evaluasi kinerja pada aplikasi PLN *Mobile*. Dalam hal teknik yang digunakan, masalah yang diperiksa, dan bahan pendukung yang digunakan dalam penelitian, Tabel 2.1 menunjukkan kontras dan parallel antara pekerjaan penelitian ini dan penelitian sebelumnya.

2.2 Kesimpulan Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian yang menggunakan metode PIECES Framework dan End User Computing Satisfaction (EUCS) menunjukkan efektivitas kedua kerangka dalam menganalisis kepuasan pengguna aplikasi. Hasil penelitian ini umumnya positif, dengan pengguna merasa puas terhadap layanan yang disediakan. Misalnya, penelitian pada aplikasi PLN Mobile menggunakan EUCS mengungkapkan bahwa fitur utama aplikasi tersebut signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna, menjadi dasar pengembangan lebih lanjut. Penelitian lain, seperti pada aplikasi MyIndihome dan Tokopedia, menunjukkan pengguna merasa puas dengan skor rata-rata yang baik pada skala Likert, mengindikasikan aplikasi tersebut efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Penelitian menggunakan PIECES Framework juga menunjukkan hasil yang memuaskan dalam konteks akademik seperti Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) di Universitas Negeri Surabaya dan layanan publik seperti aplikasi Sikda di Dinkes Sidoarjo serta website Dinas Sosial Provinsi Lampung. Hasil penelitian ini tidak hanya menilai kepuasan pengguna tetapi juga mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, memberikan panduan untuk meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, penelitian pada aplikasi Grab di Kota Lubuklinggau dan aplikasi SeaBank di Balikpapan menunjukkan pengguna merasa puas dengan

skor rata-rata yang tinggi, meskipun beberapa domain seperti informasi/data dan layanan memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, metode PIECES dan EUCS dalam penelitian ini memberikan wawasan berharga untuk pengembangan dan peningkatan berbagai aplikasi, memastikan kepuasan pengguna yang lebih baik di masa depan.

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
1	PLN Mobile EUCS (End User Computing) Metode analisis kepuasan pengguna akhir	Penelitian sebelumnya menguji kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi PLN Mobile menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai kerangka konseptual. Penelitian yang dilakukan dan tujuan penentuan tingkat kepuasan pelanggan akhir PLN Mobile adalah sama.	Pendekatan PIECES Framework digunakan dalam penelitian, sedangkan metode EUCS digunakan dalam penelitian sebelumnya.	Pada penelitian sebelumnya tidak dilakukan pemusatan penelitian. Tidak disebutkan studi kasusnya.	Penelitian ini bertujuan untuk menguji kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai kerangka konseptualnya.	Dengan berfokus pada fitur-fitur EUCS yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini memberikan kontribusi besar bagi pengembangan aplikasi PLN Mobile yang lebih baik di masa depan. [9].

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
2	Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi <i>Myindihome</i>	Penelitian sebelumnya menganalisis perilaku pengguna menggunakan metode PIECES Penelitian saat ini bertujuan untuk memahami ambang perilaku pengguna sehubungan dengan aplikasi	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah <i>Myindihome</i> sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i>	Pada penelitian sebelumnya tidak dilakukan pemusatan penelitian. Tidak disebutkan studi kasusnya.	Untuk mengetahui sejauh mana pelanggan puas dengan layanan berbasis aplikasi mobile, penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan pelanggan sebagaimana ditentukan oleh kerangka PIECES.	Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan menggunakan PIECES Framework dan menghasilkan skor rata-rata sebesar 2,6 - 3 pada skala Likert. Oleh karena itu, pengguna layanan diidentifikasi sebagai merasa puas terhadap layanan sistem informasi berbasis mobile [10].
3	Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia	Dampak kontrol kualitas dari platform Tokopedia pada kepuasan pelanggan telah diperiksa dalam studi sebelumnya. Keinginan untuk	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah Tokopedia sedangkan penelitian	Pada penelitian sebelumnya tidak disebutkan kualitas dari aplikasi apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh	Kerangka PIECES digunakan untuk melakukan evaluasi dalam penelitian ini, dan skor rata-rata pada skala Likert adalah 3,60. Alhasil,

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
	Menggunakan Metode PIECES <i>Framework</i>	mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana ditentukan oleh teknik PIECES <i>Framework</i> sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan	yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i> .		kualitas manajemen platform Tokpedia.	diyakini pengguna jasa senang dengan layanan sistem informasi yang disediakan oleh aplikasi Tokopedia [11].
4	Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik	Penelitian sebelumnya telah melihat hal-hal berikut: (1) menilai tingkat kebahagiaan siswa dengan SIAKADU; (2) mengkaji teknik pengukuran atau hasil kepuasan siswa; dan (3) mengidentifikasi area yang	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah SIAKADU sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i> .	Pada penelitian sebelumnya tidak membahas secara rinci tentang factor faktor lain yang mungkin mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.	Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengkaji metodologi atau temuan kepuasan mahasiswa terhadap SIAKADU; (2) menilai tingkat kebahagiaan siswa dengan SIAKADU; dan (3) menggunakan	Nilai rata-rata kinerja adalah 3,76, nilai rata-rata informasi dan data adalah 4,11, nilai rata-rata ekonomi adalah 3,74, nilai rata-rata kontrol dan keamanan adalah 4,02, nilai rata-rata efisiensi adalah 4,05, dan nilai rata-

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
	Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya,	memerlukan pengembangan dengan menerapkan komponen PIECES Framework. Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana ditentukan oleh teknik PIECES Framework sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan			komponen PIECES Framework untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.	rata keamanan adalah 4,10, menurut temuan penelitian. Berdasarkan analisis PIECES, dapat disimpulkan bahwa versi website SIKADU UNESA diterapkan secara layak, efisien, dan efektif karena nilai kepuasan masing-masing variabel dapat diklasifikasikan sebagai puas [12].
5	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sikda Menggunakan Framework	Tujuan dari penelitian sebelumnya adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dengan implementasi	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah Aplikasi Sikda sedangkan	Pada penelitian sebelumnya tidak membahas secara rinci tentang faktor faktor lain yang mungkin mempengaruhi	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap implementasi	Perhitungan data menunjukkan bahwa predikat PUAS menghasilkan hasil 4,4 untuk domain kinerja. Predikat

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
	Pieces Di Dinkes Sidoarjo	sistem dan menganalisisnya untuk menemukan kekurangan. Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana ditentukan oleh teknik <i>PIECES Framework</i> sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan.	penelitian yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i> .	tingkat kepuasan.	sistem dan menganalisisnya untuk menemukan masalah atau kekurangan yang mungkin terjadi selama instalasi sistem.	PUAS menghasilkan hasil 4,35 untuk informasi domain dan data. Predikat PUAS menghasilkan hasil 4,35 untuk informasi domain dan data. Untuk ekonomi domain, predikat PUAS menghasilkan skor 3,75. Kontrol domain dan skor keamanan adalah 3,9, yang berarti bahwa predikat puas. Efisiensi domain dengan predikat PUAS menghasilkan

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
6	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan <i>Framework</i> Pieces.	Penelitian sebelumnya menggunakan kerangka PIECES untuk mengukur persepsi pengguna terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Lubuklinggau Grab Kota. Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana ditentukan oleh teknik <i>PIECES Framework</i> sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan.	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah Aplikasi Grab sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i> .	Pada penelitian sebelumnya ukuran sampelnya relatif kecil atau sedikit jika dibandingkan dengan pengguna keseluruhan Grab	Dengan menggunakan kerangka kerja PIECES, studi sebelumnya berusaha untuk menentukan seberapa puas pengguna aplikasi Grab Kota di Lubuklinggau berdasarkan persepsi konsumen.	Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner telah lulus uji validitas dan reliabilitas, membuktikan validitas dan reliabilitas survei. Selain itu, kepuasan konsumen Grab Lubuklinggau terbukti dipengaruhi secara signifikan oleh hanya satu dari enam variabel yang diuji — variabel ekonomi — menurut hasil uji regresi linier berganda [14].

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
7	Analysis of Lampung Provincial Social Service website using PIECES	Studi sebelumnya telah mengklasifikasikan masalah pengguna dengan situs web menggunakan kerangka kerja PIECES. Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana ditentukan oleh teknik PIECES <i>Framework</i> sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan.	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah Lampung <i>Provincial Social Service website</i> sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i>	Pada penelitian sebelumnya tidak menyebutkan mengklasifikasikan permasalahan pengguna website digunakan untuk meningkatkan apa.	Penelitian sebelumnya untuk mengklasifikasikan permasalahan pengguna website dengan menggunakan <i>framework</i> PIECES	Situs web mencetak 3,62 poin untuk domain performa, 2,57 poin untuk domain informasi atau data, 3,35 poin untuk domain ekonomi, 3,61 poin untuk domain kontrol atau keamanan, 3,36 poin untuk domain efisiensi, dan 2,60 poin untuk domain layanan. Dengan demikian, diperlukan pusat data untuk meningkatkan domain informasi atau data. Juga diperlukan sistem komunikasi dua arah respons cepat untuk meningkatkan

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
						domain layanannya
8	Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES.	Studi sebelumnya mencoba menilai seberapa puas pelanggan dengan kualitas layanan yang mereka terima, yang diukur dengan teknik PIECES, dalam kaitannya dengan kinerja staf, sehingga bisnis dapat mengidentifikasi area untuk perbaikan. kepuasan klien. Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana	Sementara item PLN <i>Mobile</i> digunakan dalam penelitian, kepuasan pelanggan digunakan sebagai proxy untuk kualitas layanan dalam penelitian sebelumnya.	Pada penelitian sebelumnya tidak menyebutkan objek yang jelas pengukuran kualitas pelayanan tersebut ditujukan untuk siapa.	Agar bisnis mengetahui apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan, penelitian ini mencoba mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan seperti yang diamati dari pendekatan pengukuran PIECES terhadap kinerja karyawan. Tingkatkan kepuasan klien	Hasil dari penelitian ini memberikan gambaran tentang perusahaan dalam menilai nilai setiap karyawan dalam menyediakan layanan berdasarkan indikator kinerja, indikator informasi, indikator ekonomi, indikator kontrol, indikator efisiensi, dan indikator layanan. Dengan penerapan model analisis PIECES, dapat

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Memersatukan	Ringkasan
		ditentukan oleh teknik PIECES <i>Framework</i> sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan				langsung melihat karyawan dan melakukan perbaikan untuk setiap karyawan, serta memudahkan perusahaan [16].
9	Penerapan Metode Pieces <i>Framework</i> Sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Seabank di Balikpapan	Studi sebelumnya mencoba mengukur seberapa puas pengguna dengan aplikasi Seabank. Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana ditentukan oleh teknik PIECES <i>Framework</i> sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan.	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah Aplikasi SeaBank sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i> .	Pada penelitian sebelumnya tidak dilakukan pemusatan penelitian. Tidak disebutkan studi kasusnya.	Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna untuk aplikasi SeaBank.	Hasil penelitian menunjukkan skor 4,36 berubah menjadi 4,28, skor ekonomi menjadi 4,35, kontrol mencapai skor 4,34, efisiensi mendapat skor 4,31, dan pelayanan memperoleh skor 4,22. Oleh karena itu, dengan nilai rata-rata 4,31, pengguna dapat dikategorikan merasa PUAS. Peran penting SeaBank dalam

No	Judul	Membandingkan	Kontras	Mengkritik	Mempersatukan	Ringkasan
						meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasinya tercermin dalam tanggapan positif yang diberikan oleh pengguna [17].
10	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Jamride Penajam Paser Utara Menggunakan Metode PIECES	Analisis kepuasan pelanggan terhadap Jamride PPU Online Transport menjadi fokus penelitian sebelumnya. Keinginan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagaimana ditentukan oleh teknik PIECES <i>Framework</i> sebanding dengan penelitian yang telah dilakukan.	Pada penelitian sebelumnya objeknya adalah Aplikasi Jamride Penajam Paser Utara sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan objek PLN <i>Mobile</i> .	Pada penelitian sebelumnya tidak dilakukan pemusatan penelitian. Tidak disebutkan studi kasusnya.	Analisis kepuasan pelanggan terhadap Jamride PPU Online Transport menjadi fokus penelitian sebelumnya. PIECES adalah alat analisis sistem yang secara khusus berfokus pada Tentukan kelebihan dan kekurangan sistem dengan menggunakan sistem yang menyeluruh.	Berdasarkan hasil masing-masing domain, rata-rata kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jamride mencapai rata-rata 4,01, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna termasuk dalam kategori PUAS [18].

2.3 Dasar Teori

Landasan teoritis berikut adalah subjek diskusi bagian ini tentang dasar- dasar teoritis penelitian ini:

2.4 Kinerja Aplikasi

Kinerja aplikasi merangkum sejumlah konsep krusial yang menjadi landasan pengembangan, pengujian, dan pemeliharaan aplikasi. Kinerja aplikasi tidak hanya mencakup kecepatan dan responsivitas, tetapi juga melibatkan aspek- aspek skalabilitas, efisiensi penggunaan sumber daya, dan keamanan. Untuk mencakup kinerja yang optimal, pengembang perlu memperlihatkan faktor-faktor seperti optimisasi *database*, implementasi *caching*, serta praktik *balancing*. Monitoring dan analisis kinerja secara rutin menjadi kunci dalam mendeteksi dini masalah dan memastikan aplikasi tetap *responsive*. Selain itu, pembaruan dan pemeliharaan rutin membantu memastikan bahwa aplikasi tetap relevan, sesuai dengan perkembangan teknologi, dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik. Pemahaman landasan teori ini, dapat menciptakan aplikasi yang tidak hanya memenuhi harapan pengguna tetapi juga dapat berkembang sejalan dengan perubahan kebutuhan dan lingkungan teknologi [19].

2.5 Kepuasan Pengguna

Pada bisnis, frasa “Kepuasan Pelanggan” sering digunakan. Sistem Informasi (SI) menggunakan “pengalaman pengguna” (SI) untuk mengevaluasi kinerja aplikasi yang lebih khusus. Kepuasan pengguna dianggap sebagai mitra yang setara dalam menentukan kinerja sistem dalam sistem informasi. Pakar sistem informasi juga menggunakan pengalaman pengguna, dengan mempertimbangkan dunia nyata, untuk mengevaluasi kemandirian aplikasi sistem informasi secara lebih tepat dan konsisten di seluruh bisnis. Emosi yang cepat dan kuat yang muncul dari pengalaman kerja yang kontras dengan harapan produk (atau hasil) adalah salah satu pengalaman pengguna. Jika lingkungan kerja secara konsisten tidak sesuai dengan ekspektasi, karyawan tidak akan termotivasi. Kepuasan karyawan akan meningkat jika memenuhi standar kinerja. Ketika harapan tidak terpenuhi di tempat

kerja, pekerja akan menjadi sangat jengkel atau kesal [20].

1 Faktor-faktor kepuasan

Kualitas layanan yang diberikan dievaluasi untuk menentukan tingkat kepuasan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry [21]:

a. *Reliability* (Reliabilitas)

Kapasitas untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen yang dibuat.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap):

Reaktivitas karyawan atau tergesa-gesa dalam membantu *klien* dan menawarkan layanan yang cepat dan efisien [21].

c. *Assurance* (Jaminan)

Melibatkan keahlian produk, kapasitas untuk melayani pelanggan dengan kebaikan, pertimbangan, dan kesopanan, keahlian keamanan, dan kapasitas untuk menginspirasi kepercayaan pada perusahaan dimata publik [21].

d. *Empathy* (Empati)

Perawatan individual yang diberikan kepada *klien* oleh perusahaan [21].

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Melibatkan bagaimana fasilitas fisik tampak [21]. Dengan mempersempit dimensi menjadi lima aspek tersebut, evaluasi terhadap kualitas layanan elektronik dapat dilakukan secara lebih spesifik dan relevan.

2.6 Aplikasi

Perangkat lunak yang dimaksudkan untuk mendukung berbagai aktivitas manusia dan berjalan pada sistem tertentu adalah apa yang dimaksud untuk dipahami dengan istilah "*InvolveApplication*." Para ahli telah memberikan sejumlah definisi tambahan untuk istilah "aplikasi" selain ini [22]. Berikut adalah beberapa definisi aplikasi dari para ahli terkemuka: cara fasilitas yang sebenarnya terlihat.

1. Komunitas Ali Zaki dan Smitdev

Aplikasi dipandang sebagai alat yang berguna untuk melakukan berbagai tugas, termasuk membuat dan memproses dokumen dan file, serta pemrosesan data.

2. Sri Widianti

Software yang berfungsi sebagai interface sistem, atau *front end*,

disebut sebagai aplikasi. Program ini digunakan untuk mengelola berbagai jenis data sehingga pengguna dan sistem yang terhubung dapat memanfaatkannya sebagai informasi.

3. Harip Santoso

Aplikasi, seperti aplikasi penggajian dan aset tetap, adalah kumpulan file (kelas, formulir, laporan) yang dibuat untuk melaksanakan tugas-tugas terkait tertentu, menurut Harip Santoso.

4. Yuhefizar

Aplikasi menurut Yuhefizar adalah program yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam menjalankan tugas tertentu..

2.7 Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Segala permasalahan yang berkaitan dengan energi ditangani oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Perusahaan Energi Negara (PLN), yang juga dikenal sebagai PT PLN (Persero). PLN membagi tugas utamanya dalam penyediaan layanan distribusi listrik menjadi beberapa komponen utama, seperti pembangkitan, transmisi, dan distribusi, yang dipisahkan menurut sistem tenaga listrik. Selain itu, ada divisi atau hub tambahan yang memfasilitasi kelancaran fungsi organisasi. Karena sifat operasi PLN yang luas, perusahaan mengoperasikan unit di seluruh Indonesia, yang masing-masing menjalankan tugas sesuai dengan unit induknya. [22]. Salah satu unitnya yaitu ada di Kota Purwokerto.

2.8 PIECES Framework

Salah satu teknik untuk menentukan apakah kinerja sistem atau aplikasi sejalan dengan alasan pembuatannya adalah metode *PIECES Framework* [23]. Pendekatan ini menggunakan enam variabel, yaitu [24] :

1. *Performance*

Kinerja sistem, sering dikenal sebagai keandalan, ditentukan oleh seberapa cepat ia dapat menyelesaikan tugas untuk mencapai tujuan. Banyak faktor termasuk kinerja, kecepatan reaksi, pemahaman mendengarkan, gaya komunikasi, kelengkapan, konsistensi, dan toleransi kesalahan, adalah indikator yang memengaruhi kinerja [25].

2. *Information*

Data dan informasi sangat penting karena memberi pengguna dan manajemen landasan untuk bergerak maju. Sistem informasi dengan kemampuan yang kuat akan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan sesuai dengan harapan. Informasi dan data dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk fleksibilitas data, relevansi, presentasi, dan kebenaran [25].

3. *Economy*

Pengeluaran yang dikeluarkan dalam menggunakan informasi adalah bagian dari nilai ekonomi sistem. Reusabilitas dan pengelolaan sumber daya, baik manusia maupun ekonomi, menjadi faktor penting dalam meningkatkan nilai ekonomis sistem [25].

4. *Control and Security*

Sistem dibandingkan menggunakan Kontrol dan Keamanan berdasarkan integritas data, keamanan, dan aksesibilitas. Faktor-faktor yang diperhatikan melibatkan tingkat integritas dan keamanan sistem [25].

5. *Efficiency*

Tingkat Efisiensi berkaitan dengan optimalisasi penggunaan sumber daya. Aspek-usabilitas dan maintainabilitas-diperhatikan dalam menilai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan secara efisien [25].

6. *Service*

Pelayanan melibatkan peningkatan berbagai kategori pelayanan. Ketika datang untuk meningkatkan layanan bagi pengguna, manajemen, dan pemangku kepentingan lainnya, kualitas sistem informasi ditentukan oleh kesederhanaan, akurasi, dan keandalannya [25].

7. *Skala likert*

Skala Likert adalah alat pengukuran sikap dan respon terhadap fenomena sosial. Tujuannya adalah memudahkan responden saat mengisi kuesioner dengan pertanyaan positif dan negatif yang dinilai pada skala 1-5. Untuk Tabel sebagai berikut ini :

Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral = 3	Netral = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

2.9 Teknik Pengambilan Sampel

Purposive Sampling adalah suatu metode *Non-random* sampling di mana peneliti memilih ilustrasi dengan memastikan pemilihan tersebut sesuai dengan tujuan riset. Metode ini memungkinkan untuk merespons kasus riset dengan memastikan identitas spesifik yang relevan dengan tujuan riset, seperti mengambil sumber informasi dari individu yang ahli dalam bidang yang menjadi fokus riset. Sebagai contoh, jika riset berkaitan dengan mutu santapan, sumber informasinya akan dipilih dari ahli kuliner. Begitu pula, dalam riset politik, ilustrasi akan berasal dari pakar dalam bidang politik. Metode ini bekerja dengan baik untuk penelitian kualitatif atau penelitian berbasis non-generalisasi.

Menurut uraian *Purposive Sampling*, dua faktor penting pengambilan sampel non-acak dan penentuan sifat-sifat tertentu oleh peneliti berdasarkan temuan penelitian harus diperhitungkan saat menerapkan teknik ini. Selain itu, definisi *purposive sampling* diberikan oleh para ahli. Tujuan utama dari pengambilan sampel ini adalah:

1. Memusatkan pada ciri khusus dari suatu populasi yang menarik dan memungkinkan peneliti untuk menanggapi pertanyaan riset.
2. Mengharapkan bahwa sampel yang diteliti tidak mewakili populasi, namun sesuai dengan desain riset, terutama dalam riset kualitatif atau kombinasi, yang tidak dianggap sebagai kelemahan.

Kelebihan dari *purposive sampling* meliputi seleksi sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian, kemudahan pelaksanaannya, dan kemungkinan menemukan sampel yang mudah diakses oleh peneliti. Namun, terdapat kekurangan seperti ketidakpastian mewakili jumlah sampel dan keterbatasan dalam generalisasi

statistik. Tujuan pengambilan sampel adalah untuk mendapatkan deskripsi tentang karakteristik unit observasi yang tercakup dalam sampel, serta untuk melakukan generalisasi dan mengevaluasi kriteria populasi. Pemilihan metode *sampling* harus mempertimbangkan anggaran riset, batas waktu, ketersediaan pengetahuan tentang populasi, dimensi data populasi, aksesibilitas unit observasi, tingkat generalisasi yang diinginkan, dan kesiapan sarana penunjang. Penggunaan campuran metode *sampling* umumnya digunakan dalam penelitian untuk mencapai tujuan riset dan memberikan hasil riset yang berkualitas, akurat, dapat diandalkan, dan memiliki kepercayaan [25].

2.10 Uji Validitas

Tahap pertama yang penting dalam menilai konten instrumen adalah pengujian validitas, yang mengukur seberapa cocok dan relevan suatu instrumen untuk pengaturan penelitian tertentu. Sementara itu, memverifikasi keandalan instrumen melibatkan penentuan seberapa konsisten instrumen tersebut. Pengujian untuk keandalan dilakukan untuk memastikan perangkat dapat diandalkan dan secara konsisten menghasilkan hasil. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengevaluasi tingkat kepercayaan instrumen. Tujuan uji reliabilitas adalah untuk mengevaluasi konsistensi kuesioner penelitian walaupun sama untuk menetapkan ketergantungannya sebagai alat pengukuran variabel penelitian.

Verifikasi validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian adalah prosedur validitas. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode berbeda: korelasi item-total dan korelasi *Pearson*. Perangkat lunak statistik seperti SPSS digunakan untuk menilai validitas data menggunakan korelasi *Pearson* [27]. Dua faktor berfungsi sebagai dasar untuk pengambilan keputusan dalam uji validitas:

- 1 Apabila terdapat hubungan yang signifikan antara suatu item pernyataan dengan skor akhir (yang ditunjukkan dengan nilai r hitung yang lebih tinggi dari r tabel), maka item tersebut dianggap valid dalam kuesioner.
- 2 Butir-butir pernyataan dalam kuesioner dianggap tidak valid apabila nilai r taksiran tidak lebih besar dari r tabel, hal ini menunjukkan tidak terdapat hubungan yang substansial antara butir-butir pernyataan tersebut dengan

skor akhir [27].

2.11 Uji Realiabilitas

Tes adalah teknik penilaian yang digunakan untuk menentukan seberapa dapat dipercaya suatu alat ukur. Ini menjelaskan tingkat konsistensi hasil pengukuran ketika gejala yang sama diukur dengan instrumen yang sama. Suatu instrumen dianggap konsisten bila terus memberikan hasil yang konsisten bahkan setelah beberapa kali pengukuran. Jika tanggapan kuesioner menunjukkan stabilitas atau konsistensi dari waktu ke waktu, itu dianggap dapat diandalkan. Kuesioner harus sangat andal agar dapat digunakan sebagai alat ukur. Pengujian validitas harus didahulukan sebelum beralih ke pengujian reliabilitas. Dengan demikian, tidak perlu melakukan pengujian reliabilitas tambahan jika pertanyaan kuesioner dianggap tidak valid [21]. Rumus *alfa Cronbach* (α) dapat digunakan untuk mengukur keandalan dan dinyatakan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^k s_j^2}{s_t^2} \right) \quad (2.1)$$

dimana k adalah jumlah instrumen atau item pertanyaan yang diperiksa, dan s_t^2 adalah variasi skor keseluruhan seluruh instrumen atau item pertanyaan. Disini s_j^2 adalah varians skor instrumen atau item pertanyaan ke- j untuk $j = 1, 2, \dots, k$. Bila menggunakan metode ini, jika nilai *Cronbach's alpha* (α) lebih besar dari 0,6, maka kriteria data dianggap dapat diandalkan [27].