

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini berisi *review* jurnal penelitian terdahulu yang mengangkat tema serupa yaitu kepuasan pengguna sistem informasi. *Review* jurnal pada penelitian ini terdiri dari tujuh jurnal nasional dan tiga jurnal internasional. Jurnal tersebut kemudian dirangkum dalam tabel tinjauan pustaka yang terdiri dari beberapa kolom seperti judul, *comparing*, *constrasting*, *criticize*, *synthesize* dan *summarize*. *Comparing* berisi kesamaan pada penelitian, *contrasting* berisi perbedaan penelitian, *criticize* berisi kritik terhadap penelitian terdahulu, *synthesize* berisi ide pada penelitian terdahulu dan *summarize* berisi ringkasan dari penelitian terdahulu. Penelitian dengan judul “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Saku Mahasiswa Dengan Metode *End User Computing Satisfaction*” yang ditulis oleh Maulidiya dan Sugiyono pada Tahun 2021 merupakan jurnal acuan utama dalam penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan jurnal acuan utama yaitu pada pemilihan studi kasus. Pada jurnal acuan utama mengangkat studi kasus tentang kepuasan pengguna sistem informasi pendidikan yaitu aplikasi saku mahasiswa pada UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, sedangkan penelitian ini menggunakan studi kasus sistem informasi pariwisata yaitu Aplikasi Dolan Banyumas. Tinjauan pustaka dilakukan bertujuan untuk mendapatkan gambaran terkait proses dan hasil penelitian. *Review* penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode EUCS dan IPA[8].	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi bibit reksadana di Provinsi Jawa Timur serta mengetahui aspek pelayanan dalam aplikasi yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya.	Penelitian ini menggunakan metode EUCS dan IPA dengan objek penelitian aplikasi bidang investasi digital. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS	Penelitian ini melakukan penyebaran kuisioner pada grup pengguna aplikasi bibit untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang telah disusun berdasarkan metode yang digunakan. Populasi yang digunakan adalah pengguna aplikasi bibit yang berdomisili di Jawa Timur. Dan sampel yang diambil menggunakan teknik random sampling. Jumlah minimal sampel	Analisis data dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi pada metode EUCS untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pengguna dan analisis GAP dengan menerapkan metode IPA.	Hasil penelitian menunjukkan persentase tingkat kepuasan sebesar 92% dan berada dalam kategori sangat puas yang artinya fungsi pada aplikasi bibit berjalan secara efektif dan efisien. Dalam mempertahankan tingkat kepuasan pengguna maka perlu dilakukan pengembangan terhadap aspek pelayanan dalam aplikasi. Berdasarkan hasil IPA pada kuadran prioritas utama aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
				dihitung menggunakan rumus lemeshow.		kinerjanya yaitu keakuratan informasi, kesesuaian respon, kemutahiran informasi, dan kecepatan respon aplikasi.
2.	Penggunaan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem <i>E-Service</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan[10]	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap system <i>E-Service</i> IPC dan mengidentifikasi tingkat kepentingan atribut layanan dan prioritas perbaikan.	Penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan prioritas perbaikan yang perlu dilakukan pada system <i>E-Service</i> pada PT IPC Terminal Petikemas Palembang. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk	Penelitian menggunakan teknik sampling jenuh dengan memberikan peluang pada semua pelanggan PT IPC untuk mengisi kuisioner penelitian.	Analisis data pada penelitian ini menggunakan 5 dimensi metode CSI yaitu <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy</i> dan reliabilitasnya diuji menggunakan standar <i>Cronbach,s Aplha</i> . Setelah dilakukan uji validitas, realibilitas, dan pengukuran CSI setelah itu barulah diukur tingkat	Hasil penelitian ini memperoleh tingkat kepuasan menyeluruh 93% dengan demikian disimpulkan bahwa pelanggan PT. IPC sangat puas terhadap system layanan <i>E-Service</i> . Sedangkan hasil pengujian menggunakan metode IPA diperoleh 8 indikator yang harus diperbaiki kinerjanya.

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS		kepentingan kinerja pada tiap atribut menggunakan metode IPA.	
3.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual[11]	Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan metode Servqual.	Penelitian ini menggunakan metode servqual untuk mengukur kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di pelayanan PT. Pos Indonesia cabang Belitang. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis	Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada pelanggan PT. Pos Indonesia di Balitung. Selain itu menggunakan <i>probably sampling</i> dengan jenis <i>simple random sampling</i> dan penelitian ini menggunakan	Analisis data pada penelitian ini menggunakan pengukuran skor servqual yang didasarkan pada skala pertanyaan yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pengguna, dan GAP antar keduanya.	Hasil penelitian ini memperoleh tingkat kepuasan pelanggan dalam kelima dimensi kualitas pelayanan terdapat nilai kesenjangan harapan dan kenyataan jasa yang diterima pelanggan bernilai negative dan kurang dari satu, hal ini berarti masih belum terpenuhinya harapan pelanggann secara maksimal.

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS	variabel bebas untuk diteliti.		
4.	Analisis Kepuasan Sistem Informasi Desa Sidomoro di Kabupaten Kebumen Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction[12].	Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna SID atau sistem informasi desa di Desa Sidomoro dan memberikan rekomendasi apa saja yang dapat ditingkatkan pada kualitas SID.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian EUCS dan penelitian dilakukan pada objek system informasi desa di Sidomoro Kebumen. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan	Penelitian ini menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> atau pengambilan sampling dengan kriteria tertentu yaitu pengguna SID tersebut. Penentuan jumlah minimum sampel dihitung menggunakan rumus Slovin	Analisis data dalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi metode EUCS yaitu <i>content, accuracy, format, and ease of use</i> . Data yang didapat dari penelitian ini berasal dari hasil pengisian kuisisioner oleh sampel populasi dan hasil wawancara dengan instansi pemerintahan desa.	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel content (X1) berpengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat pada SID (Y). variabel format (X3) berpengaruh terhadap kepuasan layanan masyarakat pada SID (Y). Adapun hasil analisis level kepuasan memberikan data kepuasan pemakaian

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS			SID Sidomoro pada level puas dalam mempergunakan sistem tersebut. Nilai kepuasan penggunaan SID Sidomoro sebesar 64,79%. Rekomendasi penelitian ini adalah SID Sidomoro memerlukan perbaikan pada bagian loading, accuracy sistem melalui perencanaan maintenance berkala.
5.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna <i>E-Money</i> Berbasis	Penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan pengguna dan bagaimana faktor kualitas eksternal dan keamanan	Penelitian ini menggunakan model penelitian DeLone dan McLean dengan memodifikasi variabel	Penelitian ini mengambil populasi penelitian dari pengguna aplikasi GoJek yang memiliki	Analisis data dalam penelitian ini diolah menggunakan <i>partial least square</i> (PLS) untuk menguji hipotesis.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas system, kualitas informasi, kualitas desain antar muka dan keamanan

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Aplikasi pada Aplikasi GoPay[13].	mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna aplikasi GoPay.	independen menjadi empat, yaitu: kualitas system, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan. Variabel dependen menggunakan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS	akun GoPay. Teknik sampling yang digunakan yaitu <i>convenience sampling</i> dan berhasil mendapatkan jumlah responden sebanyak 388 orang dari berbagai kalangan, segi umur, pendidikan dan pekerjaan.		mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan, kemudian kualitas system dan kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepercayaan.

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
6.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)[14].	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan penggunaan system informasi pemetaan wisata di Kabupaten Brebes dan memprediksi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi baru berbasis aplikasi <i>mobile android</i> wisata brebes.	Penelitian ini menggunakan model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dengan 5 variabel yaitu: persepsi manfaat, persepsi kemudahan, sikap penggunaann, intensi menggunakan dan penggunaan aktual. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS	Penelitian ini membagikan kuisioner kepada 80 responden pengguna aplikasi wisata Brebes dengan teknik pengambilan sampel yaitu <i>simple random sampling</i> .	Analisis data dalam penelitian ini menggunakan <i>software</i> SPSS dengan mengubah tanggapan dari kuisioner pengguna menjadi skala likert. Data dianalisis sesuai dengan 5 variabel metode TAM	Hasil dari penelitian ini adalah variabel <i>perceived ease of use, perceived usefulness, behavioral intention, and actual use</i> berpengaruh secara simultan terhadap <i>attention toward using</i> atau kepuasan pengguna aplikasi yang artinya aplikasi wisata Brebes dapat diterima dimasyarakat.



No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
7.	Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Kearsipan Menggunakan <i>System Usability Scale</i> dan <i>PIECES Framework</i> [15].	Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan sehingga dapat mengetahui apakah aplikasi tersebut layak digunakan dan sistemnya berjalan dengan baik atau tidak.	Penelitian ini melakukan perbandingan terhadap 2 metode yaitu <i>System Usability Scale</i> dan <i>PIECES Framework</i> pada aplikasi kearsipan HIMASI. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS	Pada penelitian ini tidak memuat teknik sampling untuk pengambilan responden dan hanya diketahui terdapat 30 responden yang merupakan mahasiswa pengurus HIMASI.	Data pada penelitian ini diolah menggunakan metode <i>system usability scale</i> dan <i>pieces framework</i> untuk mencari skor tertinggi dari hasil analisa kuisisioner kemudian evaluasi perbandingan kedua metode dilakukan menggunakan <i>pagespeed insight</i> untuk mengukur tingkat <i>performance</i> aplikasi tersebut	Hasil dari penelitian menggunakan metode <i>system usability scale</i> mendapatkan nilai sebesar 79 dan masuk kategori <i>good</i> dan <i>pieces framework</i> sebesar 3,996. Selain itu hasil evaluasi mendapatkan skor rata-rata 78 nilai <i>performance</i> . Berdasarkan hasil tersebut disimpulkan bahwa aplikasi kearsipan HIMASI terbilang sangat baik dan para pengguna puas dengan aplikasi tersebut.
8.	Analysis of Website Quality on Telemedicine	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis	Penelitian ini menggunakan metode penelitian	Pada penelitian ini tidak dijelaskan teknik	Analisis data dalam penelitian ini menggunakan 22	Hasil penelitian ini adalah layanan yang dikategorikan dalam

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	User Satisfaction in Indonesia Based on Measurement of End User Satisfaction with the Webqual 4.0 (Halodoc Case Study)[16].	kualitas website dan mengukur variabel apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna website Halodoc.	webqual 4.0 yang menilai kualitas website berdasarkan impresi pengguna <i>e-health</i> yaitu website Halodoc. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan metode penelitian EUCS pada aplikasi <i>e-tourism</i> di Kabupaten Banyumas	yang digunakan untuk penentuan populasi sampel, hanya menyebutkan data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil pengisian kuisioner oleh 150 pengguna website Halodoc.	indikator pertanyaan yang telah disusun berdasarkan 3 variabel metode webqual 4.0 yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> , and <i>service interaction quality</i> .	3 variabel metode webqual bekerja cukup baik. Variabel <i>service interaction and usability</i> berpengaruh pada kepuasan pelanggan sedangkan variabel <i>information quality</i> tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Saran penulis untuk meningkatkan penyebaran informasi dan meningkatkan keamanan data pengguna.
9.	Analysis of the use of the Bebunge Application Using End User Computing Satisfction Model[17].	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi pelayanan terpadu Kota Bekasi yaitu	Penelitian menggunakan metode EUCS dan analisis CSI menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bebunge yang	Penelitian ini menggunakan sifat data kuisioner tertutup dimana data penelitian didapatkan langsung dari	Analisis data dilakukan menggunakan instrumen pertanyaan yang disusun sesuai dengan variabel EUCS	Hasil dari penelitian ini adalah nilai dari kepuasan pengguna aplikasi Bebunge sangat memuaskan, dengan nilai 81,54%.

No	Judul	Comparing	Constrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		Bebunge. Hasil analisis ini akan digunakan untuk evaluasi layanan dan tingkat kepuasan pengguna.	merupakan sebuah aplikasi layanan terpadu Kota Bekasi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS	objek penelitian, target responden yaitu pegawai pemkab bekasi, masyarakat bekasi, dan masyarakat pendatang. Namun tidak semua sampel akan digunakan melainkan akan dipilih 40 responden saja dengan random sampling	menggunakan skala likert kemudian dilakukan olah data menggunakan <i>software Smart PLS</i>	Rekomendasi yang ada untuk pengembangan software aplikasi Bebunge adalah perlunya fitur tambahan untuk mengakses lowongan kerja, informasi update status COVID-19 terbaru di Bekasi, dan update status zona COVID-19 di Bekasi.
10.	Analysis The Effect of Website Quality on User Satisfcation With The Webqual 4.0 Method and Importance Performance Analysis (IPA) (Case Study:	Penelitian dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja website dengan menganalisis kualitas website seleksi penerimaam	Penelitian ini menggunakan metode penelitian Webqual 4.0 dan IPA. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan menganalisis faktor yang mempengaruhi	Penelitian ini menggunakan perhitungan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel minimal dan teknik clustering sampel dimana	Analisis data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yang disusun berdasarkan variabel webqual dan GAP analisis website serta analisis IPA untuk	Hasil dari penelitian ini, nilai gap bernilai negatif pada semua atribut, artinya website masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Hasil analisis IPA. bahwa

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Constrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	SPMB Sebelas Maret University's Website)[18].	mahasiswa baru (SPMB) Universitas Sebelas Maret	kepuasan pengguna aplikasi <i>e-tourism</i> pada kabupaten Banyumas menggunakan metode EUCS	masing-masing fakultas akan diambil 30 sampel untuk dijadikan responden.	mengidentifikasi atribut penyedia layanan yang perlu diprioritaskan peningkatkan kualitasnya.	atribut desain website, penyajian informasi dan navigasi yang detail dan informasi up-to perlu perbaikan.

Berdasarkan Tabel 2.1 fokus pemilihan metode dan penentuan studi kasus menunjukkan adanya *gap* atau perbedaan diantara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Pada penelitian terdahulu membahas mengenai analisis tingkat kepuasan sistem informasi pada bidang pendidikan, kesehatan, logistik hingga *e-money* berbasis *website* maupun aplikasi. Analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan indikator keberhasilan penerapan sistem informasi dengan metode yang digunakan seperti *PIECES*, *Technology Acceptance Model* (TAM), *Customer Satisfaction Index* (CSI) hingga Webqual 4.0.

Pada penelitian ini menggunakan Metode *End User Computing Satisfcation* (EUCS). Metode ini dipilih karena dapat menghitung derajat kualitas sebuah sistem atau aplikasi yang sedang beroperasi[19]. Secara konseptual EUCS memiliki kelebihan dibandingkan metode lain yaitu dapat memperoleh tingkat validasi yang tinggi dan terbukti secara empiris dengan keandalan variabelnya. EUCS juga berorientasi pada kepuasan pengguna akhir sehingga hasil analisis yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pengguna[8].

## 2.2 Landasan Teori

Dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 2.2.1. Analisis

Analisis merupakan proses pemecahan masalah untuk mengetahui gambaran dan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Analisis dilakukan untuk menyusun dan menyajikan secara sistematis mulai dari awal penelitian hingga hasil yang didapatkan setelah melakukan penelitian. Secara garis besar teknik analisis terbagi menjadi 2 yaitu, analisis kualitatif dan kuantitatif. Perbedaan dari kedua teknik tersebut adalah jenis data yang dipakai. Pada teknik analisis kualitatif datanya tidak bisa diangkakan, sedangkan pada teknik kuantitatif datanya berupa angka. Analisis kuantitatif dibagi lagi dalam 2 kelompok yaitu[20]:

1. Statistik Deskriptif, merupakan kelompok analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Penyajian data dapat dilakukan melalui tabel, grafik dan diagram.
2. Statistik Inferensial, merupakan kelompok analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan melakukan pengujian menggunakan taraf signifikansi.

### 2.2.2. Aplikasi

Aplikasi merupakan bagian dari perangkat lunak yang digunakan untuk menyelesaikan masalah khusus yang dihadapi oleh *user* atau pengguna dengan menggunakan kemampuan *computer*[21]. Selain itu aplikasi juga dapat melakukan tugas dalam pengolahan data tertentu, sebagai contohnya adalah aplikasi Microsoft word yang merupakan aplikasi pengolah kata yang dimanfaatkan untuk membuat laporan, artikel, skripsi, dan lain sebagainya[22]. Berdasarkan pengembangannya aplikasi dikategorikan dalam 3 kelompok sebagai berikut[23]:

1. Aplikasi *Desktop*, aplikasi yang dijalankan melalui perangkat komputer atau laptop.
2. Aplikasi *Website*, aplikasi yang dijalankan menggunakan komputer.
3. Aplikasi *Mobile*, aplikasi yang dijalankan melalui perangkat *mobile* atau *smartphone*.

### 2.2.3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

*User satisfaction* merupakan ukuran tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu produk ataupun layanan jasa. Kepuasan pengguna bisa terpenuhi oleh kualitas produk dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap sistem informasi atau aplikasi[24]. Memuaskan dan menyediakan kebutuhan konsumen merupakan tujuan perusahaan. Konsumen yang merasa puas akan produk dan layanan jasa berkemungkinan akan menjadi pelanggan perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil nyata dengan kinerja yang diharapkan. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna diantaranya yaitu[25]:

#### a. Sistem keluhan dan saran

Pada perusahaan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna (*customer centered*) perlu memberikan kesempatan bagi penggunanya untuk menyampaikan saran dan keluhan yang dialami. Sistem ini juga berguna sebagai media yang menjembatani perusahaan dengan penggunanya supaya mengetahui apa-apa yang perlu diperbaiki agar tercapainya sebuah kepuasan. Metode ini dilakukan dengan menyediakan pusat layanan pengguna seperti, *system helpdesk*.

#### b. *Ghost shopping*

Rekayasa pelanggan merupakan cara memperoleh gambaran kepuasan dengan mempekerjakan orang untuk berperan menjadi pengguna potensial. *Ghost shopper* mengamati penanganan yang dilakukan perusahaan setiap ada keluhan pengguna, kelebihan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing, kemudian melaporkan pengalaman mereka guna menjadi pertimbangan perbaikan.

#### c. Survey kepuasan pengguna

Survey kepuasan merupakan metode umum yang digunakan untuk mendapatkan tanggapan atau *feedback* langsung oleh pengguna, selain itu dapat menjadi bukti bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap

penggunanya. Survey ini biasa dilakukan dengan penyebaran kuisioner dan wawancara.

### **2.2.3.1. Metode Penelitian Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

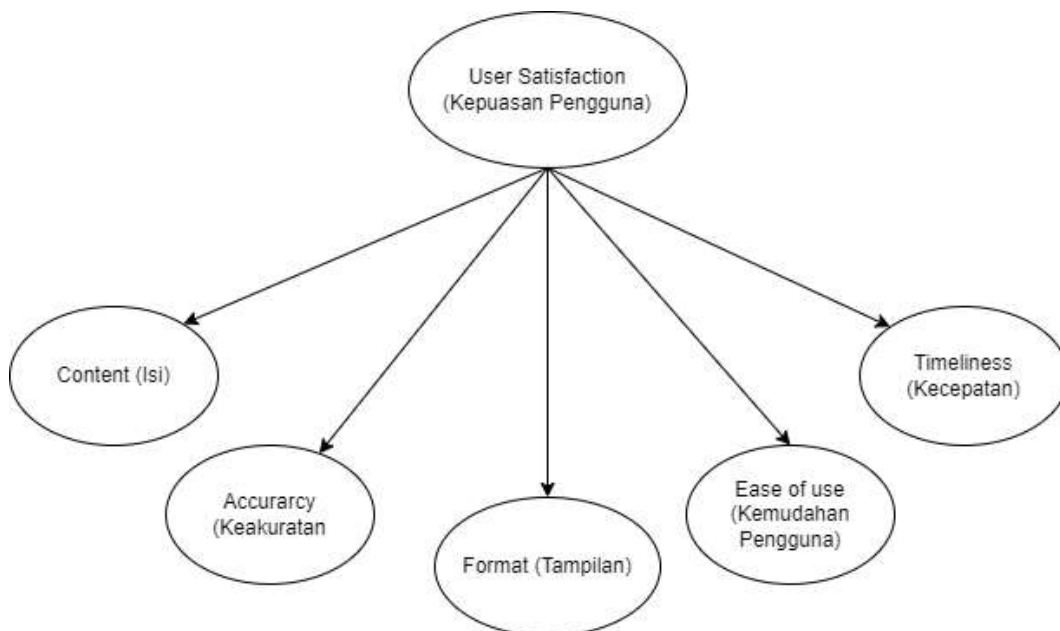
Penelitian merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis data dan menyajikan data secara sistematis dan objektif[26]. Kepuasan pengguna sistem adalah tolak ukur keberhasilan dari implementasi sistem informasi. Pada proses pengembangan sistem, kepuasan pengguna merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan, ketika pengguna merasa puas maka pengguna akan terus menggunakan sistem tersebut. Suatu sistem dapat diukur kepuasan pengguna melalui penelitian[27]. Berikut beberapa metode penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi:

- a. Metode Servqual, merupakan metode untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dari sisi kualitas jasa atau layanan dari sebuah sistem informasi. Metode ini mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dengan dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Secara garis besar metode ini terbagi menjadi 2 bagian pertanyaan untuk penelitian. Pertama terdapat pertanyaan bagian ekspektasi dan bagian kedua yaitu pertanyaan persepsi[28].
- b. Metode Webqual, merupakan metode yang umum untuk mengukur kualitas *website*. Metode ini memberikan penilaian dari sisi sistem informasinya. Pada metode ini terdapat 3 dimensi untuk mengukur kualitas sistem infromasi web yaitu *usability quality*, *information quality* dan *service interaction quality*[29].
- c. Metode *System Usability Scale* (SUS), merupakan metode untuk mengukur *usability* sebuah aplikasi. Metode ini terdiri dari 10 pertanyaan penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sistem komputer menurut sudut pandang subjektif pengguna[30].
- d. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), merupakan metode untuk memberikan penilaian dari sisi *end user*, dimana kepuasan *end user* terhadap sistem informasi yang ada berdasarkan evaluasi afektif yang berhubungan dengan pengalaman *end user* terhadap sistem informasi[29].



#### 2.2.4. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode evaluasi secara keseluruhan tentang sistem informasi dari pengguna berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan sistem tersebut. Metode evaluasi ini pertama kali diperkenalkan oleh Doll & Torkzadeh, 1998. Pada metode ini evaluasinya lebih menitik beratkan pada kepuasan pengguna akhir dari aspek teknologi, dengan menilai lima 5 variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness*[31]. Berikut merupakan variabel EUCS yang dapat dilihat pada Gambar 2.1[31].



**Gambar 2. 1 Metode *End User Computing Satisfaction*[31]**

Berikut penjelasan dari setiap variabel pada metode *End User Computing Satisfaction*[31][32]:

- a. *Content*, variabel yang diukur adalah isi atau konten sebuah sistem aplikasi, biasanya berupa informasi yang disajikan pada pengguna. Variabel isi diukur dari lengkap atau tidaknya informasi yang disajikan.
- b. *Accuracy* merupakan variabel untuk mengukur kepuasan dari sisi keakuratan atau ketepatan informasi yang disajikan. Keakuratan dinilai dari seberapa sering sistem melakukan kesalahan saat mengolah

perintah dari pengguna dan dilihat dari seberapa sering sistem mengalami eror atau bug.

- c. *Format* merupakan variabel yang diukur dari sisi tampilan aplikasi. Bertujuan mengukur estetika desain antar muka aplikasi. Tampilan yang menarik dan mudah dimengerti dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
- d. *Ease of Use*, merupakan variabel variabel untuk mengetahui kepuasan pengguna dari kemudahan penggunaannya, dengan kata lain *user friendly*. Salah satu contoh kemudahan penggunaan yaitu mudahnya proses input data dan tampilan yang tidak membingungkan pengguna.
- e. *Timeliness*, variabel untuk mengetahui kepuasan dari kecepatan dan ketepatan sistem memproses informasi. Sistem yang *real time* artinya setiap *input* pengguna dapat diproses dan menampilkan *output* dengan cepat sehingga pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama.

Diatas telah dijelaskan variabel yang dimiliki metode *End User Computing Satisfaction*. Berikutnya merupakan rumus perhitungan EUCS yang terdiri dari 3 langkah[33]:

1. Menentukan skor kreterium atau skor ideal

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

2. Menentukan skor hasil penelitian

$$\sum SH = (X1 + X2 + Xn \dots +) \quad (2.2)$$

3. Menghitung persentase jawaban responden

$$P = \frac{SH}{SK} \times 100\% \quad (2.3)$$

Dimana:

ST = Skala Tertinggi

JP = Jumlah Pertanyaan

JR = Jumlah Responden

Xn = Skor Total Pengumpulan Data Variabel

SK = Skor Kriterion

SH = Skor Hasil

Berdasarkan pada hasil perhitungan EUCS dan diperoleh persentase jawaban responden pada masing – masing variabel EUCS maka selanjutnya adalah mengkategorikan hasil persentase yang didapatkan dengan berdasarkan pada Tabel 2.2 Interpretasi Persentase Kepuasan Pengguna sebagai berikut[34]:

**Tabel 2. 2 Interpretasi Persentase Kepuasan Pengguna[34]**

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

Tabel 2.2 menunjukkan interpretasi persentase kepuasan pengguna. Hasil dari perhitungan data menggunakan metode EUCS akan diinterpretasikan dalam persentase kepuasan pengguna dengan interval 0-20% menunjukan kriteria sangat tidak puas, interval 21-40% menunjukan kriteria tidak puas, interval 41-60% menunjukan kriteria cukup puas, interval 61-80% menunjukan kriteria puas dan interval 81-100% menunjukan kriteria sangat puas[34].

#### 2.2.4.1. Instrumen Penelitian *Metode End User Computing Satisfaction*

(*EUCS*)

Instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis yang dibuat untuk mempermudah proses pengambilan data, dapat berupa daftar pertanyaan yang biasa disebut kuisisioner penelitian. Instrumen penelitian ini juga dapat dikatakan sebagai alat yang diperlukan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan[35]. Berikut merupakan rancangan instrumen penelitian yang disusun berdasarkan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*):

**Tabel 2. 3 Rancangan Instrumen Penelitian**

Variabel	No	Instrumen	Sumber
Content (Isi)	1.	Infomasi yang ditampilkan lengkap	[36][7][8]
	2.	Infomasi yang ditampilkan jelas dan mudah dipahami	[37][8]
	3.	Infomasi yang ditampilkan membantu anda mengetahui kepariwisataan	[37][36][7]

Variabel	No	Instrumen	Sumber
	4.	Konten dari aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna	[37][36][8]
Accuracy (Keakuratan)	1.	Informasi dan konten yang ditampilkan benar dan akurat	[37][36][7][8]
	2.	Isi fitur dan menu yang ditampilkan sesuai dengan nama yang diberikan	[37][36][7]
Format (Tampilan)	1.	Tampilan, design, dan UI aplikasi menarik	[37][36][8]
	2.	Kombinasi warna yang serasi	[37][36]
	3.	Layout atau keteraturan dan kerapian tampilan aplikasi	[37][36][8]
Ease of Use (Kemudahan Pengguna)	1.	Aplikasi mudah digunakan atau <i>user friendly</i>	[37][36][7][8]
	2.	Aplikasi dapat diakses dimana saja dan kapan saja	[36]
	3.	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari aplikasi ini	[36][7][8]
	4.	Mudah dalam menelusuri tombol navigasi atau berpindah halaman	[37][36]
	5.	Terdapat petunjuk penggunaan yang mudah dipahami	[37][36][8]
Timeliness (Ketepatan Waktu)	1.	Menampilkan informasi yang <i>up to date</i> atau terbaru	[37][36][8]
	2.	Memberikan respon dengan cepat terhadap <i>input</i> atau masukan perintah dari pengguna	[37][36][7][8]
	3.	Terdapat fitur chat atau kontak yang dapat dihubungi	[36][7][8]
User Satisfaction	1	Aplikasi dapat diandalkan	[36][37]

### 2.2.5. Skala Likert

Skala likert merupakan *tools* pengukuran yang umum digunakan dalam penelitian untuk menilai baik pertanyaan maupun pernyataan dalam sebuah kuisioner penelitian. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena yang ada[38]. Pengukuran skala likert didasarkan pada nilai atau *skor* yang didapatkan dari tiap indikator pertanyaan yang telah disesuaikan dengan variabel yang sedang diukur[39]. Skala likert dalam kuisioner penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.4 dibawah ini[38]:

**Tabel 2. 4 Skala Likert[38]**

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 2.4 menunjukkan skala likert sebagai skala pengukuran respon atau jawaban dalam kuisisioner penelitian. Pada skala likert ini responden diminta untuk menyatakan jawaban Sangat Setuju (SS) yang bernilai 5, jawaban Setuju (S) bernilai 4, jawaban Netral (N) bernilai 3, jawaban Tidak Setuju (ST) bernilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1[38].

#### **2.2.6. Random Sampling**

Populasi adalah kumpulan kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang menarik yang peneliti ingin selidiki. Sampling merupakan proses memilih sejumlah elemen yang cukup dari suatu populasi. Populasi atau karakteristik memungkinkan kita untuk menggeneralisasi elemen populasi. Contoh elemen populasi yaitu penduduk Jawa Tengah, sedangkan usia penduduk, jenis kelamin penduduk, pekerjaan penduduk disebut sebagai parameter populasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap sample digunakan untuk parameter populasi. Alasan dalam menggunakan metode sampel sudah jelas, dari pada mengumpulkan seluruh data dari populasi yang ada dan hal tersebut tidak memungkinkan karena terhalang dari segi waktu, biaya dan sumber daya manusia yang dimiliki maka studi sampel dikatakan menghasilkan hasil yang lebih efektif dan handal[40].

Salah satu metode sampel yaitu *random sampling*, dimana teknik pengambilan sampelnya yaitu mencampur subjek dalam populasi hingga semua subjek dianggap sama, dengan demikian subjek mendapat hak dan peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan memberi nomer 1 sampai terakhir pada subjek yang terdaftar dalam populasi kemudian mengambilnya secara bebas dari nomor urut berapa saja sejumlah yang diperlukan. Pengambilan jumlah sampel dapat ditentukan dengan rumus pengambilan sampel[39]. Rumus slovin merupakan salah satu rumus

pengambilan sampel yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah minimum sampel penelitian. Terdapat ketentuan pada rumus slovin sebagai berikut[41]:

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

Neuman, 1997 membedakan populasi berdasar jumlah anggota populasinya dimana; Populasi kecil mempunyai anggota kurang dari 1.000, Populasi menengah mempunyai anggota 10.000, Populasi besar mempunyai anggota 150.000. Berikut merupakan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin[41]:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} \quad (2.7)$$

Dimana:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Batas Toleransi Kesalahan 10%

Selain mengacu pada ketentuan rumus slovin, alasan menggunakan batas eror 10% yaitu mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditoleransi pada penelitian ilmu sosial[42].

### 2.2.7. *Software SPSS*

*Statistical product of service solutions* atau biasa disebut SPSS merupakan program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan akurat. SPSS menjadi sangat populer karena memiliki bentuk pemaparan data berupa grafik dan tabel, bersifat dinamis (mudah dilakukan perubahan data dan *update* analisis) dan mudah dihubungkan dengan aplikasi lain seperti ekspor dan impor data dari *excel*. Selain itu SPSS memberi kemudahan dalam perhitungan dengan banyak variabel. Program SPSS bertujuan untuk menganalisis data dan melakukan perhitungan statistik data parametrik maupun non parametrik. Penggunaan SPSS memiliki variasi yang berbeda sesuai dengan keperluan dan tingkat analisis yang dibutuhkan. Biasanya SPSS dapat digunakan pada bisnis dengan tujuan untuk kemajuan bisnis seperti survey kepuasan konsumen dan menghitung *cost* dan *benefit*. Pada penelitian bertujuan untuk keperluan akademis dan non akademis[43].

### **2.2.8. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari masalah penelitian yang masih harus diuji kebenarannya secara empiris. Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang menyatakan hubungan antara variabel independen atau bebas dengan variabel dependen atau terikat. Hipotesis adalah pernyataan sementara yang diterima kebenarannya berdasar logika, teori ilmu pengetahuan dan penelitian terdahulu pada bidang dan masalah yang sama. Hipotesis berdasar arah distribusinya dibagi menjadi 2 yaitu[39]:

1. Hipotesis Terarah (*One Tailed*)

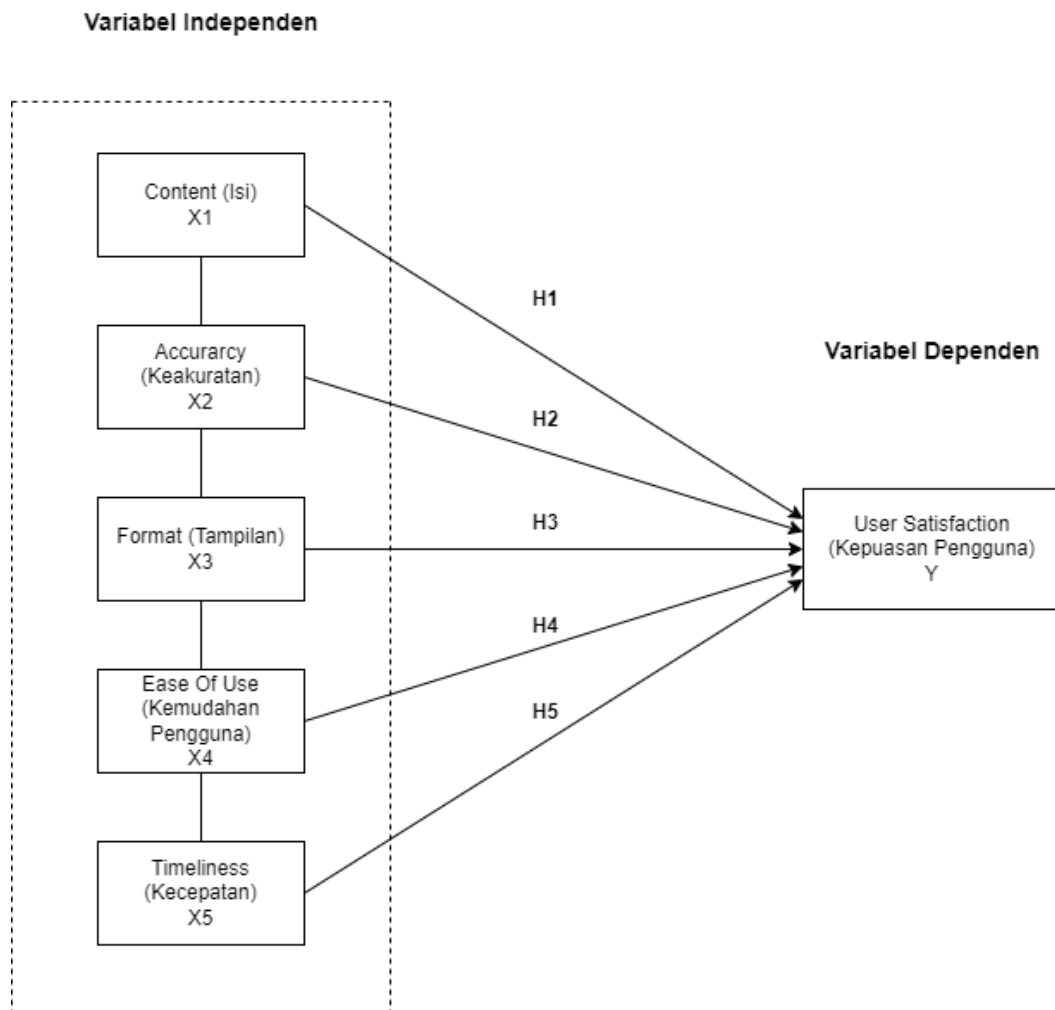
Hipotesis ini arah distribusi datanya telah ditentukan dan mengarah pada satu sudut pandang yaitu positif ataupun negatif.

2. Hipotesis Tidak Terarah (*Two Tailed*)

Hipotesis ini arah distribusinya belum ditentukan sehingga dapat mengarah kemana saja.

#### **2.2.8.1. Hipotesis Penelitian Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**

Hipotesis adalah jawaban teoritis terhadap rumusan masalah dalam suatu penelitian. Perumusan hipotesis penelitian umumnya dilakukan dalam penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif[39]. Berikut merupakan kerangka pemikiran yang dapat dibangun berdasar penelitian[44]:



**Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran[44]**

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

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

Penelitian yang dilakukan oleh Vaya menyebutkan bahwa isi informasi dari suatu aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya[6]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *content* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[44]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H1: Variabel *content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**



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

Penelitian yang dilakukan oleh Vaya menyebutkan bahwa semakin akurat informasi dari suatu aplikasi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaannya dan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel akurasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[6]. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *accuracy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[44]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H2: Variabel *accuracy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

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

Penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *format* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[44]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H3: Variabel *format* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

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

Penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, semakin mudah sebuah sistem dioperasikan maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat[44]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H4: Variabel *ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

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

Penelitian yang dilakukan oleh Sari menunjukkan hasil bahwa variabel *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tingginya persepsi pengguna terhadap kecepatan dan ketepatan permrosesan *input* sistem yang dioperasikan maka tingkat kepuasan pengguna akan

meningkat[44]. Berdasarkan penjelasan diatas, dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

**H5: Variabel *timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna**

### 2.2.9. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur untuk menguji kesesuaian instrumen penelitian atau kuisisioner yang digunakan untuk mengukur data penelitian dan menentukan seberapa cermat alat ukur melakukan fungsi ukurnya, suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel dapat dicari menggunakan rumus sebagai berikut[45]:

$$df = (N-2) \quad (2.8)$$

Dimana:

$df = \text{degree of freedom}$

Berikut merupakan rumus perhitungan uji validitas menggunakan rumus momen pearson[46]:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum X)^2] [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (2.9)$$

Dimana:

$r =$  Koefisiensi Relasi

$n =$  Jumlah Responden

$X =$  Skor Variabel (Jawaban responden)

$Y =$  Skor total dari Variabel (Jawaban responden)

$N =$  Jumlah sampel penelitian

### 2.2.10. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian terhadap instrumen pertanyaan penelitian yang telah diuji validitasnya. Pengujian reabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen mengukur gejala yang sama jika pengukuran dilakukan berulang kali, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai perhitungan lebih dari atau sama dengan 0,6. Rumus pengujian reliabilitas dihitung menggunakan *Cronbach Alpha*, sebagai berikut[46]:

1. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan :

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad (2.10)$$

2. Menentukan total nilai varian

$$\sum \sigma_t^2 = \sigma_x^2 1 + \sigma_x^2 2 + \dots + \sigma_x^2 n \quad (2.11)$$

3. Menentukan nilai varian total

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n} \quad (2.12)$$

4. Menentukan nilai reliabilitas instrumen

$$R_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2.13)$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

X<sub>i</sub> = Jawaban Responden untuk Setiap Butir Pertanyaan

∑ X = Total Jawaban Responden untuk Setiap Butir Pertanyaan

σ<sub>i</sub><sup>2</sup> = Varians Total

∑ σ<sub>b</sub><sup>2</sup> = Jumlah Varian Butir

k = Jumlah Butir Pertanyaan

r<sub>11</sub> = Koefisien Reliabilitas Instrumen

### 2.2.11. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui benar dan tidaknya hipotesis yang telah diajukan. Uji hipotesis dapat dilakukan menggunakan Uji F dan Uji T. Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Dasar penentuan Uji F dilihat dari nilai signifikansi < 0,05 dan nilai f hitung > f tabel maka artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Nilai f tabel dapat dicari menggunakan rumus sebagai berikut[24]:

$$F \text{ tabel} = F (K; n-K) \quad (2.14)$$

Dimana:

K = Jumlah variabel independen

n = Jumlah responden

Selah hasil ditemukan maka nilai dari f tabel dapat dilihat pada tabel f[45].

Uji T digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dasar penentuan Uji T dilihat dari nilai signifikansi  $< 0,05$  dan nilai t hitung  $> t$  tabel maka artinya variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Nilai t tabel dapat dicari menggunakan rumus sebagai berikut[24]:

$$T \text{ tabel} = T(a/2 ; n-K-1) \quad (2.15)$$

Dimana:

a = Tingkat signifikansi 0,05

n = Jumlah responden

K = Jumlah variabel independen

Selah hasil ditemukan maka nilai dari t tabel dapat dilihat pada tabel t[45].