

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori yang Berhubungan Dengan Penelitian Secara Umum

2.1.1 *Structural Equation Modelling*

Structural Equation Modelling (SEM) atau model persamaan struktural, merupakan suatu teknik modeling statistika yang paling umum dan telah digunakan secara luas dalam ilmu perilaku (*Behavior Science*). SEM dapat ditujukan sebagai kombinasi analisis regresi, dan analisis path (Hair et al., 2006). Model pengukuran menggambarkan hubungan antar variabel-variabel indikator dengan variabel laten yang dibangunnya, sedangkan model struktural menjelaskan antar variabel laten.

SEM adalah sekumpulan alat-alat atau teknik statistika yang memungkinkan tidak hanya mendapatkan model hubungan namun juga pengujian serangkaian hubungan yang relative rumit secara simultan. Hubungan rumit itu dapat dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen dengan satu arah atau beberapa variabel independen. Masing – masing variabel dependen dan independen dapat berbeentuk faktor (konstruk yang dibangun dari beberapa variabel indicator). Variabel – variabel itu dapat berbentuk sebuah variabel tunggal yang diobservasi atau yang diukur secara langsung dalam sebuah penelitian (Muji Gunarto, 2015).

Penggunaan SEM memungkinkan peneliti untuk menguji validitas dan reabilitas instrument penelitian, mengkonfirmasi ketepatan model sekaligus

menguji pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. SEM dapat menguji secara bersama sama, Joreskog dan Sorbom dalam Gunarto (2005).

1. Model struktural hubungan antara konstruk independen dan dependen.
2. Model measurement: hubungan (nilai loading) antara indikator dengan konstruk (variabel laten).

Digabungkannya pengujian model struktural dan pengukuran tersebut memungkinkan peneliti untuk:

1. Menguji kesalahan pengukuran (*measurement error*) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari SEM.
2. Melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis.

Teknik analisis data dalam SEM dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM digunakan bukan untuk merancang sebuah teori , tetapi lebih ditujukan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model. Oleh karena itu, syarat utama menggunakan SEM adalah membangun suatu model hipotesis yang terdiri dari model struktural dan model pengukuran dalam bentuk diagram jalur yang berdasarkan justifikasi teori.

2.1.1.1Komponen-Komponen Model SEM

1. Variabel Laten

Menurut Muji Gunarto (2015), Variabel laten merupakan konsep abstrak sebagai contoh:perilaku oang, sikap, perasaan dan motivasi. Variabel laten ini hanya dapat diamati secara tidak langsung dan tidak sempurna melalui efeknya pada variabel teramati. SEM mempunyai 2 jenis variabel laten, yaitu:

1. Variabel Eksogen, adalah variabel construct yang menjadi variabel

independen, yaitu variabel yang tidak diprediksi oleh variabel construct yang lain. Variabel Eksogen sebagai variabel bebas.

2. Variabel Endogen adalah variabel construct yang menjadi variabel dependen, yang diprediksi oleh variabel construct yang lain. Variabel Endogen merupakan variabel terikat pada model.

2. Variabel Teramati

Variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati atau dapat diukur secara empiris dan sering disebut sebagai indicator. Variabel terukur adalah variabel yang datanya harus dicari melalui penelitian lapangan dan digambarkan dalam bentuk diagram bujur sangkar.

2. Model Struktural

Yang dimaksud model struktural adalah bagian dari SEM yang menampilkan hubungan antara variabel-variabel construct atau yang menjelaskan prediksi atau hipotesis hubungan antara variabel penyebab terhadap variabel akibat.

3. Model Pengukuran (*Measurement Model*)

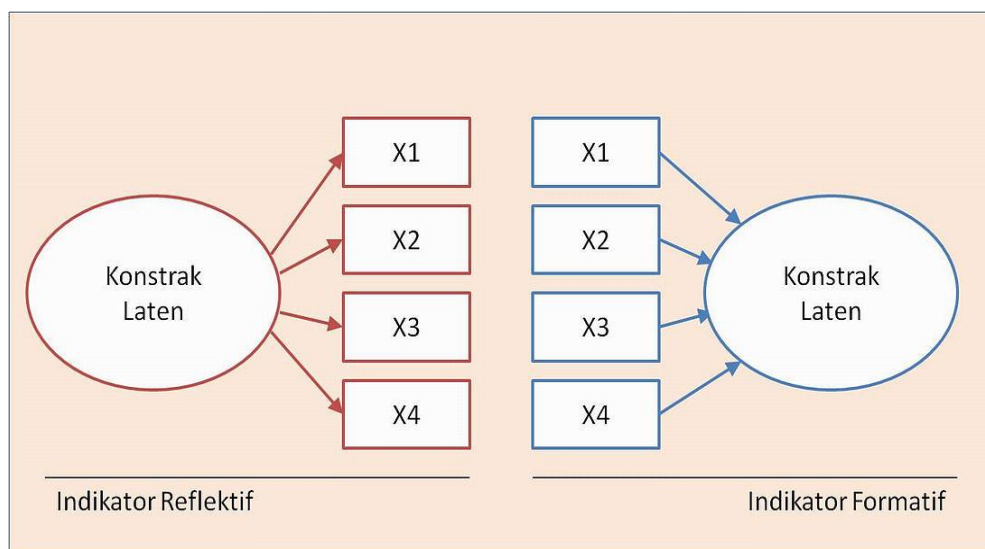
Secara definisi Measurement Model adalah bagian dari SEM yang menspesifikasikan indicator (variabel observed) untuk setiap variabel construct, serta menghitung nilai reabilitas untuk construct tersebut, atau model yang menjelaskan operasionalisasi variabel penelitian menjadi indicator-indikator

terukur yang dinyatakan dalam bentuk diagram jalur dan atau persamaan matematik tertentu (Muji Gunarto, 2015).

4. Indikator Reflektif dan Formatif

Indikator Reflektif/indicator efek adalah indicator yang dianggap dipengaruhi oleh konstruk laten atau indicator yang dianggap merefleksikan atau mempresentasikan konstruk laten. Lisrel dan beberapa program SEM lainnya hanya dapat menggunakan indicator reflektif ini.

Indikator formatif adalah indicator yang dianggap mempengaruhi konstruk laten. Indikator formatif ini hanya dapat digunakan dengan metode PLS.



Sumber: Muji Gunarto (2013)

Gambar 2.1 Path diagram indikator Reflektif dan Formatif

2.1.1.2 Asumsi-Asumsi SEM

1. Ukuran sample, Tidak terdapat aturan yang pasti mengenai ukuran sample yang harus diperoleh. Jumlah yang dianjurkan adalah sebesar 200-400 responden. Bila lebih dari 400 Responden, Lisrel akan menjadi lebih sensitive (Muji Gunarto, 2015).

2. Normalitas dan Linearitas, Normalitas dapat diuji dengan melihat gambar histogram atau dengan metode metode statistic. Uji linearitas dapat dilakukan dengan mengamati scatter plot dari data, yaitu dengan memilih pasangan data dan dilihat pola penyebarannya untuk menduga adanya linearitas. Sebaran data yang dianalisis harus memenuhi asumsi sebaran normal dan hubungan antar estimated parameter bersifat linear (Muji Gunarto, 2015).
3. Outlier, adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim baik secara univariat maupun multivariate yaitu yang muncul karena kombinasi karakteristik unik yang dimilikinya dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi-observasi lainnya, dan ini bisa mengganggu pada saat analisis data (Muji Gunarto, 2015).
4. Multikolinearitas dan singularitas, variabel yang saling berhubungan akan menyebabkan hasil yang bias, bila ada sebaiknya data dikeluarkan atau alternative lain data tersebut dibuat composit variabls, dan variabel composit dapat dianalisis lebih lanjut. Multikolinearitas dapat dideteksi dari determinan matriks kovarian. Nilai determinan matriks kovarian yang sangat kecil memberikan indikasi adanya problem multikolinearitas (Muji Gunarto, 2015).

2.1.1.3 Langkah-Langkah SEM

Menurut Bollen dan Long (1993) dalam Muji Gunarto (2015), terdapat 5 proses yang harus dilalui dalam analisis SEM, yaitu sebagai berikut:

1. Spesifikasi Model, pada tahap ini peneliti harus mendefinisikan secara konseptual konstruk yang diteliti dan menentukan dimensionalitasnya. Selanjutnya arah kausalitas antar konstruk yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan harus ditentukan dengan jelas dan yang paling penting adalah mempunyai landasan teori yang kuat.
2. Identifikasi berkaitan dengan apakah tersedia cukup informasi untuk mengidentifikasi adanya sebuah solusi dari persamaan struktural. Satu hal yang harus dipenuhi adalah bahwa persamaan yang ada harus lebih banyak dari parameter yang ditaksir. Jadi sebuah model SEM dapat diketahui dalam tiga (3) identifikasi model yaitu : Model *Under-identified*, Model ini dihasilkan karena jumlah parameter yang diestimasi lebih besar daripada jumlah *sample moment* atau data point atau varian dan kovarian data. Hal ini terjadi karena informasi yang berasal dari data point atau sample moments yang tidak cukup dan mengakibatkan derajat kebebasan *degree of freedom* (df) bernilai negatif. Ketidacukupan jumlah sample moment ini maka model yang dikembangkan tidak teridentifikasi. Model *Just-identified*, Model ini jumlah *sample moments* sama jumlahnya dengan jumlah parameter yang diestimasi. Meskipun model ini menghasilkan solusi yang unik untuk parameter yang diestimasi, karena nilai df sebesar (nol) maka secara statistik model yang dihasilkan tidak dapat teridentifikasi. Model *Over-identified*, Model ini jumlah *sample moment* memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan parameter yang diestimasi. Sehingga nilai *degree of freedom* (df) adalah positif. Model

yang seperti inilah yang memberikan solusi unik dan diharapkan dalam pengujian model sehingga dinamakan "*model over-identified*" atau model dapat teridentifikasi. Nilai Derajat Kebebasan dihitung dengan rumus: $df = \frac{1}{2}[(p+q)(p+q+1)] - t$, dimana p adalah banyaknya indikator eksogen, dan q adalah banyaknya indikator endogen dan t adalah jumlah parameter yang akan ditaksir.

3. Etimasi Model, model penelitian yang sudah spesifikasi dan identifikasi model selanjutnya dapat dilakukan estimasi model. Sebelum melakukan estimasi model penting bagi seseorang peneliti untuk menentukan metode estimasi apa yang akan digunakan dan mempertimbangkan berapa besar jumlah sampel yang dibutuhkan, karena hal tersebut nantinya akan berpengaruh terhadap interpretasi analisis. Dalam SEM setidaknya terdapat tiga pilihan metode estimasi yang sering digunakan oleh peneliti yaitu *Maximum Likelihood Estimation (MLE)*, *Generalized Least Square (GLS)* dan *Asymptotically Distribution Free (ADF)*.
4. Evaluasi Model, bertujuan untuk mengevaluasi model secara keseluruhan, apakah model mempunyai fit yang baik atau tidak. Evaluasi model dalam SEM dapat dilakukan dengan menilai hasil pengukuran model (Measurement Model) yaitu melalui analisis faktor konfirmatori atau *confirmatory factor analysis (CFA)* dengan menguji validitas dan reabilitas konstruk laten kemudian dilanjutkan dengan evaluasi model struktural (Struktural Model) secara keseluruhan dengan menilai kelayakan model melalui kriteria *goodness of fit* (kecocokan model).

Variabel dikatakan signifikan apabila nilai t diperoleh minimal sebesar 1.96 dengan loading factor minimal 0.5, kemudian Reabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relative sama apabila dilakukan kembali pada subyek yang sama. Tingkat reabilitas yang diterima adalah apabila nilai construct reability $\geq 0,7$ dan variance extract ≥ 0.5 (Muji Gunarto,2015).Uji reabilitas dalam SEM menurut Hair et al., (1995) dalam mariam (2009:51) dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Standardized Loading})^2}{(\sum \text{Standardized Loading})^2 + (\sum \text{Measurement Error})}$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{Standardized Loading}^2}{\sum \text{Standardized Loading}^2 + \sum \text{Measurement Error}}$$

Gambar 2.2 Rumus Construct Reliability

5. Memodifikasi dan menginterpretasi Model, setelah melakukan penilaian model fit, maka model penelitian diuji untuk menentukan apakah modifikasi model diperlukan karena tidak fit nya hasil yang diperoleh. Namun harus diperhatikan bahwa segala modifikasi walaupun sangat sedikit harus berdasarkan teori yang mendukung. Dengan kata lain modifikasi model tidak semata mata hanya untuk mencapai model yang fit.

2.1.2 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono, kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai

dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

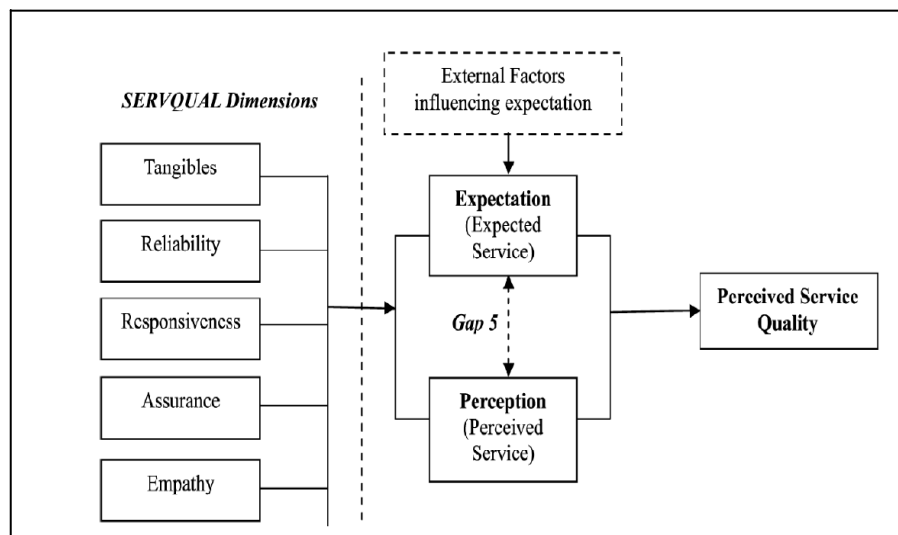
Menurut Parasurman dalam Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan di persepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Semakin baik kualitas layanan sistem informasi maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna, hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Mardiana (2017) yang menyatakan kualitas layanan dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemakai karena kontribusi yang diberikan sebesar 38,9% lebih besar dibanding kontribusi variabel lain.

Dari uraian tersebut, peneliti mengemukakan hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif antara Kualitas jasa/layanandengan kepuasan pengguna jasa.

2.1.2.1 Metode *Service Quality*

Metode *servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengetahui kesenjangan (Gap) antara kualitas yang diberikan (*Perceived service*) dan diharapkan (*Expected service*). Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. Metode *servqual* juga merupakan metode yang populer dalam mengukur kualitas jasa dan hingga kini dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.



Sumber : kumar et al. 2009 dalam Daniel, 2010:44

Pada tahun 1988 Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985) melakukan penelitian yang menghasilkan 5 dimensi metode *servqual* diantaranya *tangibles*, *relibillity*, *resvonsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimana dua dimensi terakhir mewakili (jaminan dan empati) berisi item yang mewakili tujuh asli dimensi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, kesopanan, memahami/mengetahui pelanggan dan akses itu tidak tetap berbeda setelah dua tahap permunian skala. Berikut penjelasan setiap dimensi:

1. *Tangibles* (Tampilan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan tepat pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) berkenaan dengan kesediaan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Assurance* (Jaminan) perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
5. *Empathy* (Empati) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing-masing 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi. Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

Menurut Tjiptono dalam Siti Monalisa, Dkk (2014) Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut :

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Pengukuran hasil survei dapat dilakukan dengan membandingkan anantara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian akan didapatkan Gap /kesenjangan, yaitu selisih kenyataan dan harapan. Hasil > -1 (ex: -0, 40) berarti baik; dan hasil < -1 (ex: -1, 20) berarti kurang baik.

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Metode *Servqual*

No.	Dimensi	Atribut
1.	<i>Reliabilitas</i> (Kehandalan)	1.Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan
		2.Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.
		3.Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali.
		4.Menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan.
		5.Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan.
2.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	6.Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
		7.Layanan segera/cepat bagi pelanggan.
		8.Kesediaan untuk membantu pelanggan.
		9.Kesiapan merespon permintaan pelanggan.
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	10.Karyawan yang menimbulkan rasa percaya para pelanggan.
		11. Membuat para pelanggan merasa aman sewaktu bertransaksi.
		12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
		13.Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
4.	<i>Emphaty</i> (Empati)	14.Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.
		15.Karyawan memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
		16.Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan
		17.Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
		18.Waktu beroperasi yang nyaman.
5.	<i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)	19.Peralatan modern
		20.Fasilitas yang berdaya tarik visual.
		21.Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.
		22.Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.

Sumber: Tjiptono, 2011

2.1.3 Kepuasan Pengguna

Yang dimaksud pengguna dalam bahasan ini yaitu mencakup semua hirarki kelompok pengguna yang berhubungan dengan aplikasi.

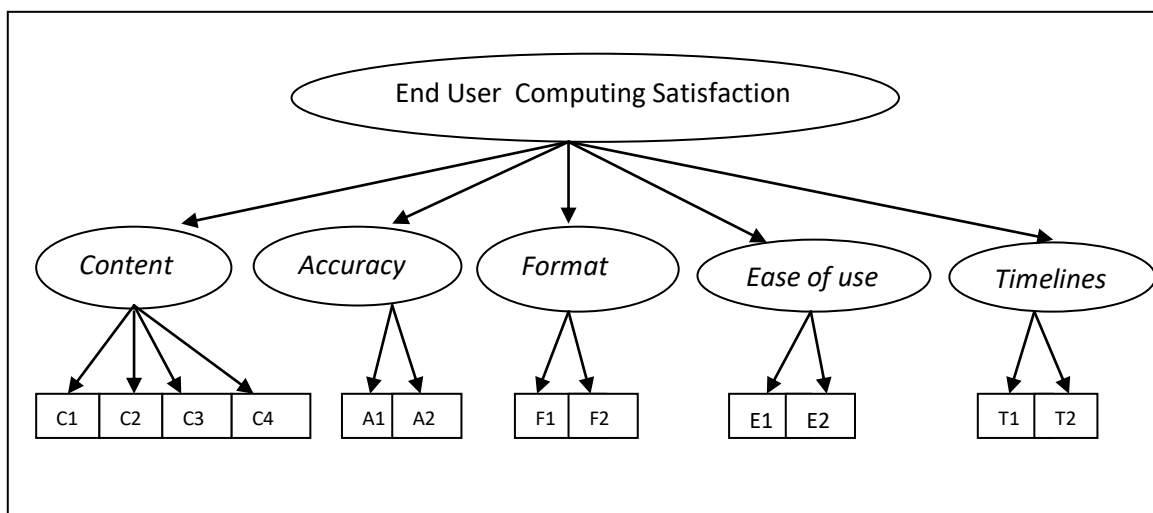
Menurut Sunyoto (2013 : 115) Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Koefisien Kepuasan Pengguna (Customer Satisfaction/CS) adalah suatu ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kebutuhan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (Algifari, 2016:106).

2.1.4 End User Computing Satisfaction

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dari suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut. (Tjiptono, 2015:225)

Tarkzadeh & Doll (1991) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu : Isi (content), Akurasi (accuracy), Bentuk (format), Kemudahan Pengguna (ease of use) dan ketepatan waktu (timelines) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen.



Gambar 2.4 End User Computing Satisfaction Instrument (Doll dan Torkzadeh, 1998)

Berikut adalah penjelasan dari tiap Variabel ukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS):

1. Content (isi) dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi-fungsi tertentu yang memiliki tujuan yang spesifik. (Bijith dan Nalay, 2013:441)
2. Accuracy (keakuratan), keakuratan yang dimaksud disini adalah ketepatan sistem dalam mengolah input serta menghasilkan sebuah informasi. (Hutami dan Camilia, 2016:18)
3. Format, dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika antarmuka sistem. (Hutami dan Camilia, 2016:18)
4. Dimensi kemudahan penggunaan (Ease of Use) mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. (Arifah dan Fatta, 2014:49)
5. Timeliness, Variabel ini mengukur kecepatan dan keterbaruan informasi (memberikan response time yang cepat, informasi yang selalu ter-uptodate, memiliki shortcut untuk mempercepat perpindahan menu). (Meyliana, 2011:996).

2.1.5 Penelitian Sebelumnya

Beberapa studi dilakukan di lingkungan Structural Equation Modelling (SEM), dalam penelitian ini penulis mengacu pada penelitian lain sebagai referensi, salah satu penelitian yang sejenis yang dilakukan oleh Reza Avrizal (2015) dengan judul Kajian Kesuksesan Sistem Informasi Berbasis Partial Least Square Terhadap Kinerja Agent Telemarketing. Hasil penelitian tersebut berdasarkan

permasalahan yang ada, pembahasan, dan pengujian dapat disimpulkan yaitu Setelah melewati tahap-tahap pengujian dengan menggunakan kriteria penilaian *Partial least square* maka didapatkan variabel-variabel yang memiliki hubungan signifikan atau sesuai dengan hipotesa, hanya 1 hipotesa yang tidak signifikan yaitu kualitas system terhadap pengguna, ini artinya kualitas system bukan yang menentukan baik buruk nya kinerja agent telemarketing.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Enggar Nur Sasongko,Dkk (2016) dengan judul Penerapan Metode *Structural Equation Modelling* Untuk Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Website (Studi Kasus pada *Website* sia.undip.ac.id). Hasil dari penelitian ini adalah Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan maka dapat diambil kesimpulan bahwa hanya dimensi sistem yang tidak ada hubungan dengan kepuasan pengguna, sedangkan dimensi informasi, dimensi interaksi, dan dimensi pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna *website* tersebut.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Nungki Dwi Prastanti, Dkk (2017) dengan judul Analisis Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan *Smartphone* Dengan Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dari penelitian adalah responden dari penelitian ini memperlihatkan bahwa mereka merasakan manfaat positif ketika menggunakan *smartphone*. Dengan diperoleh nya manfaat positif ini membuat responden ingin terus menggunakan *smartphone*. Kemudahan penggunaan (*ease of use*) juga mempengaruhi minat (*behavioral intention*) penggunaan *smartphone* karena

kemudahan penggunaan (*ease of use*) meningkatkan efektifitas pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan menggunakan *smartphone*.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Devy Lestari(2014) dengan judul Analisis Pengaruh Layanan *E-Learning Be Smart* Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Pendekatan *Structural Equation Modelling*. Hasil dari penelitian adalah menunjukkan bahwa tidak semua faktor berpengaruh terhadap tingkat kepuasan layanan *e-learning Be Smart* UNY. Dari enam faktor yang ada seperti isi (X1), akurasi (X2), bentuk (X3), ketepatan waktu (X4), keamanan dan privasi, serta kecepatan respon media (X6) hanya faktor kecepatan respon media (X6) yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Jadi berdasarkan teknik analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, hanya ada satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-learning Be Smart* yaitu kecepatan respon media (*speed of platform response*).

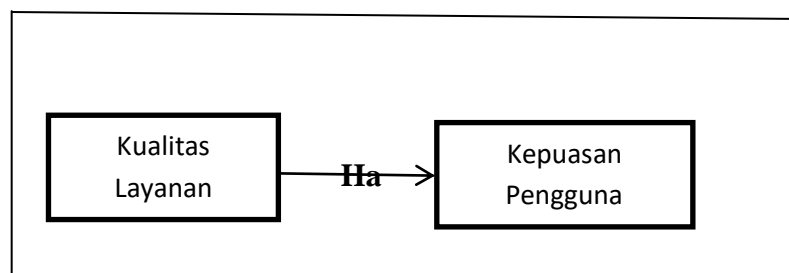
Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh T.Husain dan Agus Budiyantra, dengan judul Analisis *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* Dan *WebQual 4.0* Terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya mengenai pengaruh faktor *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *WebQual 4.0* terhadap Kepuasan pengguna, *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* berpengaruh signifikan dengan arah yang negative terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai *t-value* yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar -10,08 dan *WebQual 4.0* hanya melalui dimensi *usability* dan *service interaction* berpengaruh signifikan dengan arah yang negatif terhadap

Kepuasan Pengguna dengan nilai *t-value* yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar - 4.05.

Terakhir dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwi Mardiana (2017) dengan judul Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Model Mclean dan Delone. Hasil dari penelitian adalah menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung = 9.039 > t Tabel 1.966, ini berarti kualitas layanan menentukan puas tidaknya pengguna.

2.1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2014:96). Berdasarkan landasan teori dan paradigma penelitian, maka hipotesis disusun sebagai berikut:



Gambar 2.5 Hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat beberapa bentuk hubungan/persamaan (hipotesis) yang akan diuji, yaitu sebagai berikut.

Ho: Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara Signifikan terhadap
Kepuasan Pengguna SIDJP

Ha : Kualitas Layanan berpengaruh secara Signifikan terhadap Kepuasan
Pengguna SIDJP

2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan Analisis

2.2.1 Populasi

Penelitian harus menetapkan populasi sebelum menentukan sampel. Namun tidak semua penelitian mempunyai populasi, misalnya penelitian tentang sistem kinerja di satu departemen maka penelitiannya tidak mempunyai populasi. Dalam penelitian, populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian (Noor, 2014:147).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014:117).

Dari beberapa uraian diatas maka populasi adalah wilayah yang dapat berupa orang, benda atau sebagainya yang mempunyai karakteristik untuk mendapatkan suatu informasi.

2.2.2 Sampel

Pengambilan sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. (Noor, 2014:148)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. (Sugiyono, 2014:118).

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan diambil dalam suatu penelitian.

2.2.3 Teknik Sampling

Teknik Sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel secara umum terbagi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. (Sugiyono, 2014:119).

2.2.3.1 Probabilty Sampling

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

1. Simple Random Sampling

Teknik *simpel random sampling* adalah teknik yang paling sederhana (simpel). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama dan diketahui untuk terpilih sebagai subjek (Noor, 2014:151).

2. *Stratified Random Sampling*

Teknik ini membantu menaksir parameter populasi, mungkin terdapat subkelompok elemen yang bisa diidentifikasi dalam populasi yang dapat diperkirakan memiliki parameter yang berbeda pada suatu variabel yang diteliti (Noor, 2014:151).

2.2.3.2 *Nonprobability Sampling*

Nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

1. *Systematic Sampling*. Teknik sampling ini menggunakan nomor urut dari populasi baik yang berdasarkan nomor yang ditetapkan sendiri oleh peneliti maupun nomor identitas tertentu, ruang dengan urutan yang seragam atau pertimbangan sistematis lain (Noor, 2014:154).
2. *Quota Sampling*. Teknik ini menentukan jumlah sampel dari populasi yang memiliki ciri tertentu sampai jumlah kuota(jatah) yang diinginkan (Noor, 2014:155)
3. *Sample Jenuh*. Teknik ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel.

Dari beberapa uraian diatas maka sampel akan diambil dengan teknik simple random sampling karena pegawai di tempat penelitian tidak dapat dipastikan kehadirannya sebab tugas luar kota dan lain sebagainya. Maka dari itu sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan kelas, usia, jenis kelamin.

2.2.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran kuantitatif (Sugiyono, 2014:133).

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 2.2 Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber: Sugiyono,2014:135)

2.2.5 Kuesioner (Angket)

Berbagai definisi tentang kuisisioner yang dikutip dari beberapa sumber , kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:199). Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan

informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap – sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada (Siregar, 2013:21).

Dari beberapa uraian maka dapat disimpulkan bahwa kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden.

2.5.1 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Software Structural Equation Modelling (SEM) dengan lisrel.
2. Data Kuisisioner, data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuisisioner. Data kuisisioner diperoleh dari pegawai di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.
3. Ms. Excel, Data Penelitian yang diperoleh dari kuisisioner diinputkan pada worksheet Ms. Excel agar mudah dilakukan proses Matematis. Misalnya kita memerlukan data tentang jumlah skor, rata-rata skor, ataupun penilaian skor, maka akan sangat mudah memperoleh hasilnya dengan menggunakan Ms. Excel. (Algifari, 2016: 27)

2.5.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

1. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden dengan lebih mendalam. (Sugiyono, 2015: 194)

2. Kuisisioner/Angket, Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut. (Noor, 2014:138-139)

Observasi, Dalam Observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. (Sugiyono, 2015: 204).