

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Yang Berkaitan Dengan Analisis

2.1.1 Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau membuat sesuatu memadai”. Oxford Advanced Learner’s Dictionary (2000), Sekilas definisi-definisi ini kelihatan sangat sederhana, namun begitu dikaitkan dengan konteks manajemen dan perilaku konsumen, istilah ini menjadi begitu kompleks. Bahkan, Richard L. Oliver (1997) dalam buku berjudul “*satisfaction: A Behavioral Perspective on the customer*” menyatakan bahwa semua paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu (Tjiptono, 2017:2014).

Tingkat kepuasan pengguna sangat tergantung pada mutu suatu sistem. Suatu sistem dikatakan bermutu bagi seseorang jika sistem tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna. Pengguna membedakan mutu sistem menjadi dua yaitu mutu desain dan kecocokan (*quality of design and quality of conformance*). Mutu desain mencerminkan apakah suatu sistem memiliki suatu penampilan yang dimaksud (*possesses an intended feature*), Mutu kecocokan mencerminkan seberapa jauh produk/jasa benar-benar cocok atau sesuai dengan maksud desain (*conform to the intent of the design*) (Supranto, 2011:2).

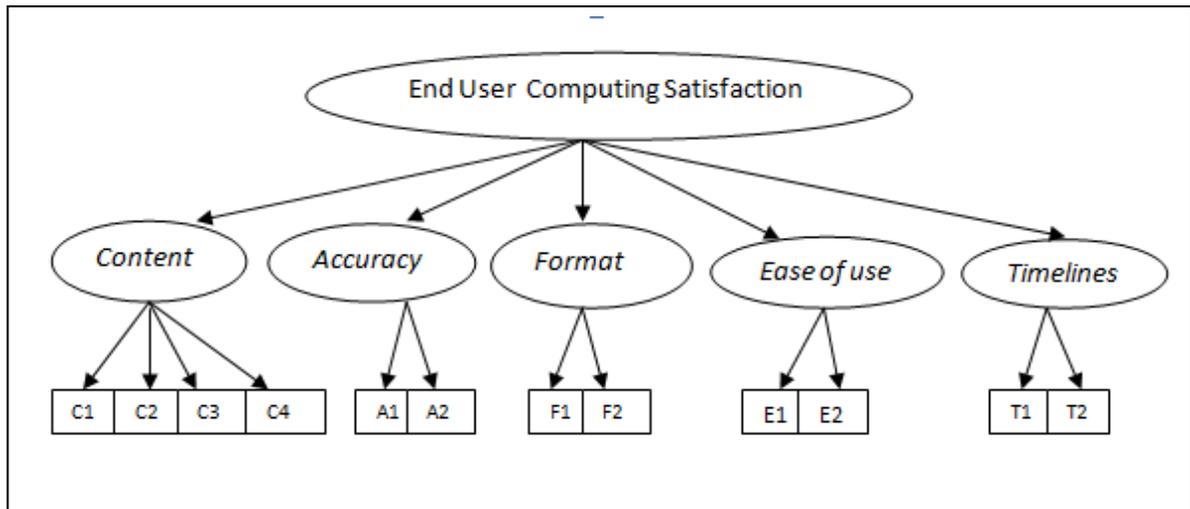
Menurut Jogiyanto (2007:23) definisi kepuasan pengguna (*usersatisfaction*) adalah “respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Hal ini

senada dengan yang diungkapkan fandy tjiptono (2004:24) “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan”. Selain itu, kepuasan pengguna menunjukkan seberapa jauh pemakai puas dan percaya pada sistem informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, Pengguna merupakan seseorang yang menggunakan teknologi sistem informasi dalam melakukan aktivitasnya. Dalam Penelitian ini pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa dan dosen FKIP Universitas PGRI Palembang yang menggunakan sistem informasi dalam melakukan aktivitas tentang informasi akademik di kampusnya.

2.1.2 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 2.1 End User Computing Satisfaction Instrument(Doll dan Torkzadeh, 1998)

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

1. *Content* (isi) variabel 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*, variabel ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika antarmuk sistem (Hutami dan Camilia, 2016:18).
4. *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).

Teori serta studi penelitian substansif menggunakan kepuasan pengguna di instruments, termasuk EUCS, biasanya berasumsi bahwa kepuasan pengguna adalah konstruksi orde tunggal. Asumsi ini adalah praktik tipikal untuk menskalakan konstruksi kepuasan dengan menambahkan item individual untuk mendapatkan skor total. Doll and Torkzadeh (1998) skala EUCS dengan menggunakan skor total seperti itu, menyiratkan bahwa satu faktor orde pertama adalah struktur data yang masuk akal. EUCS terdiri atas isi, akurasi, bentuk, kemudahan pengguna, ketepatan waktu (Tjiptono, 2016:225).

2.1.3 Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.:

1. Perhitungan Nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah direkap disusun kedalam masing-masing tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) yang nantinya akan di jumlahkan keseluruhan sebagai acuan dasar total skor rata-rata jawaban responden secara keseluruhan variabel. adapapun rumus dalam perhitungan MIS dan MSS adalah sebagai berikut :

a. Rumus MIS

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Y ke i

b. Rumus MSS

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah Responden

X_i = Nilai Kepuasan Atribut X ke i

2. Perhitungan Nilai *Weight Factors* (WF)

Nilai WF digunakan untuk mendapatkan nilai bobot yang berasal dari persentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) per atribut terhadap *Mean*

Importance Score (MIS) seluruh atribut. Adapun rumus perhitungan WF yang adalah sebagai berikut:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

MIS_i = *Mean Importance Score*

p = Jumlah atribut

1 = Atribut ke-i

3. Perhitungan Nilai *Weight Score* (WS)

Nilai WF digunakan untuk mendapatkan nilai bobot yang berasal dari *weight factors* (WF) dengan rata-rata tingkat tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*/MSS). Adapun rumus perhitungan nilai WS yang didapat adalah sebagai berikut:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

4. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan hasil dari perhitungan CSI adalah Sebagai Berikut:

Dimana :

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WS_i}{HS(5)} \times 100\%$$

HS = *Highest Scale* (Skala likert tertinggi yang digunakan 5).

2.2 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 2.1 Skala Likert

| Skor | Keterangan |
|------|-------------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas |
| 2 | Tidak Puass |
| 3 | Cukup Puas |
| 4 | Puas |
| 5 | Sangat Puas |

(Sumber: Thoifah,2016:40)

2.3 Populasi

Peneliti harus mengetahui 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.

2.4 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.

2.5 Teknik Sampling

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

2.5.1 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).

2.5.2 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)

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.

2.6 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Jadi bila populasi 1000 dan hasil penelitian itu akan diberlakukan untuk 1000 orang tersebut tanpa ada kesalahan, maka jumlah sampel yang diambil dari populasi tersebut yaitu 1000 orang. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi maka makin besar kesalahan generalisasi. Tingkat ketelitian yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia (Sugiyono, 2014:126).

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Cara menentukan jumlah elemen/anggota sampel dari suatu populasi dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + (Nxe^2)}$$

Dimana:

N = Jumlah elemen/anggota populasi

n= jumlah elemen/anggota sampel

e= Error level (tingkat kesalahan) (catatan:umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti) (Algifari, 2016).

2.7 Metode Pengumpulan Data

2.7.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuisisioner (Riadi, 2016:48).

1. Observasi, Dalam Observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2015: 204).
2. 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).

3. 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).

2.7.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku, laporan, jurnal dan lain-lain (Riadi, 2016:48).

2.8 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Software SPSS, digunakan untuk mengolah data.
2. Data Kuisisioner, data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuisisioner. Data kuisisioner diperoleh dari dosen dan mahasiswa FKIP Universitas PGRI Palembang.
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).

2.9 Teknik Analisis Data

2.9.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat/derajat untuk mana bukti mendukung kesimpulan yang ditarik dari skor yang diturunkan dari ukuran atau tingkat mana skala mengukur apa yang seharusnya diukur (Supranto, 2011:70).

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Validitas mnegukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang saya buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak saya ukur (Ghozali, 2013:52).

Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *product moment* yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum x \sum Y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n =jumlah responden

X = skor pernyataan

Y= skor total

Uji signifikasi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrument penelitian dinyatakan valid.

$$Df = N - 2$$

Df = Tingkat Signifikansi

N = Banyaknya Sampel

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

2.9.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantaranya teknik yang digunakan yaitu *alpha cronbach* (Noor, 2014: 165).

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butiran pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

σ_t^2 = variasi total

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

2.10 Uji Asumsi Klasik

Menurut (Priyatno, 2012:143) Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier yaitu residual terdistribusi keastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Harus terpenuhinya asumsi klasik ditujukan untuk memperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat *BLUE (Best Linear Unbiased Estimator)*.

2.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.

2.10.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Priyatno, 2012:151) Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebas (korelasinya 1 atau mendekati 1).

2.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Priyatno, 2012:158) Heterokedastisitas adalah keadaan di mana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

2.10.4 Uji Autokorelasi

Menurut (Priyatno, 2012:172) Autokorelasi adalah keadaan di mana pada model regresi ada korelasi antara residual periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi.

2.11 Regresi Linier Berganda

Menurut (Priyatno, 2012:127) Regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Dalam regresi linier berganda terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heterokedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi.

2.12 Penelitian Sebelumnya

Beberapa studi dilakukan dalam penelitian ini penulis mengacu pada penelitian lain sebagai referensi, salah satu penelitian yang sejenis yang dilakukan oleh gerson feoh yang berjudul Indeks Kepuasan Pengguna Situs *Web E-Gov* Di Bali Dengan Metode EUCS Dan CSI dengan hasil analisa tingkat kepuasan menggunakan variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan metode

Customer Satisfaction Index (CSI) dengan didapat hasil bahwa situs web Pemerintah Kabupaten Klungkung menempati peringkat pertama untuk tingkat kepuasan pengguna dan situs web Pemerintah Kabupaten Tabanan menempati posisi terendah untuk tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menggambarkan peringkat dari tingkat kepuasan pengguna situs web *e gov* di Provinsi Bali berdasarkan tingkat kepentingan dari menu yang ada pada situs web *e-gov* tersebut sehingga dapat menjadi tolak ukur pengembangan situs web *e-gov* di Kabupaten lain di Provinsi Bali dalam mengembangkan situs web *e-gov* daerahnya agar lebih baik lagi.

Selanjutnya penelitian lain dari Nesa (2015) dengan judul tingkat kepuasan pengguna website www.unud.ac.id dengan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis perkembangan situs website unud sejauh mana tingkat kepuasan pengguna. Analisis tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuisisioner dengan metode kano dan CSI digunakan untuk mengukur skala tingkat kepuasan pengguna website. Dari hasil pengolahan data CSI didapatkan nilai sebesar 69,23% sehingga konsumen dapat dikatakan “PUAS” dengan fasilitas dan kelengkapan isi yang disediakan website www.unud.ac.id.

Penelitian lain yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bagian Keuangan dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang dilakukan oleh Satria Wijaya (2017) dengan hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa STIKOM Bali pada kategori netral dengan nilai/skor sebesar 3,49. Serta berdasarkan Hasil uji F simultan dan uji t parsial dari model persamaan regresi kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa empat variabel independen yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara

bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$.

Penelitian lain dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau) yang dilakukan oleh mahasiswa Sistem Informasi Universitas SUSKA Riau yang bernama Nurmaini Dalimunthe, Cici Ismiati memperoleh hasil Pengguna merasa puas dengan layanan OPAC. Hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 74,10% pengguna setuju dengan adanya OPAC.

Penelitian lain dengan judul analisis kepuasan pengguna jasa terhadap penerapan manajemen rekayasa konstruksi profesional ruko di kawasan bussiness park kota Gorontalo dengan hasil penelitian pengguna merasa cukup puas dengan nilai indeks kepuasan sebesar 63,94% atas kinerja atribut-atribut pelayanan terhadap penerapan manajemen kontruksi profesional yang diterapkan oleh pihak pengembang.

Penelitian lain dengan judul analisis kepuasan pada pengguna sistem TCS menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dengan hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden merasa bahwa kinerja dari sistem baik, hal ini dikarenakan kelima variabel yaitu *accuracy*, *content*, *ease of use*, *format*, dan *timeliness* berada di kategori Puas. Kemudian responden juga berharap di masa yang akan datang performansi dari sistem ini akan terus ditingkatkan, hal ini ditunjukkan dengan nilai persentase skor harapan semua variabel rata-rata yang berada di rentang sangat penting. Namun, jika kita analisa lebih dalam masing-masing variabel yang memiliki nilai kinerja dan harapan paling rendah adalah variabel *Ease of Use*. Kemudian, variabel yang memiliki

kinerja paling tinggi serta harapan paling tinggi adalah Content. Untuk melihat lebih jelas hasil penelitian ini, digunakan hasil analisis tingkat kepuasan yang membandingkan antara kinerja saat ini dengan harapan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi sistem TCS adalah sebesar sebesar 87,33% dengan gap/selisih sebesar 12,67%. Artinya, pada saat memberikan layanan sistem TCS kepada pengguna masih ada beberapa aspek yang harus diperbaiki jika melihat tingkat kepuasaan yang ideal adalah 100%. Sehingga perlu dilihat tingkat kepuasan masing-masing variabel. Hasil analisis juga menunjukkan Variabel Format memiliki gap/selisih terkecil yaitu sebesar 9,85%, sedangkan gap/selisih terbesar ada pada variabel *Accuracy*, yaitu sebesar 15,08%. Artinya, jika ingin meningkatkan kepuasan pengguna, dapat dilakukan perbaikan terlebih dahulu pada variabel *Accuracy*.

Penelitian lain dengan judul analisis sistem informasi entri KRS online pada universitas bina darma dengan menggunakan *metode end user computing satisfaction* dengan hasil bahwa tanggapan responden terhadap sistem informasi entri KRS online adalah baik. Karena menurut perhitungan skor total yang diperoleh dari masing-masing variabel didapatkan bobot nilai sebesar 75,44% yang mengartikan bahwa tanggapan yang diberikan oleh mahasiswa adalah baik. Dan dari rata-rata jawaban responden dari setiap variabel adalah setuju, yang mengartikan sistem informasi tersebut memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

Beberapa tinjauan di atas menjelaskan tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, Maka perbedaan yang dimiliki dan diusulkan penulis yaitu analisis kepuasan sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang dengan menggunakan metode *customer*

satisfaction index, dimana dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel yang ada pada model *End User Computing Satisfaction* yang meliputi Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan Pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*). Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i, admin dan Dosen FKIP.