

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Ayat Al-Qur'an Yang Berhubungan Dengan Ilmu Pengetahuan

Al-Qur'an merupakan firman Allah yang mengandung berbagai aspek kehidupan, baik aspek hukum, sejarah, akidah (keimanan) maupun isyarat tentang pengetahuan. Semua itu diperuntukan bagi manusia agar dijadikan pedoman hidup sehingga kehidupannya lebih baik dan mendapat rahmat dari Allah SWT. Berikut ayat Al-Qur'an yang berisi isyarat ilmu pengetahuan yaitu surat Al-'Alaq ayat 1-5.

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۙ ۱ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۚ ۲ أَقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ  
۳ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۚ ۴ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝ ۵

Artinya : *“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan (ayat1) Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah (ayat 2) Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah (ayat 3) Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam (ayat 4) Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya (ayat 5)”*.

Dari suku kata pertama “bacalah”, Nabi Muhammad disuruh untuk membaca wahyu yang akan diturunkan kepada beliau atas nama Allah, tuhan yang telah menciptakan, yaitu menciptakan manusia dari segumpal darah, diteruskan lagi menyuruh membaca diatas nama tuhan. Sedang nama tuhan yang selalu akan diambil jadi sandaran hidup itu ialah yang Maha Mulia, Maha Dermawan, Maha Kasih dan Sayang kepada makhluknya. Itulah kemuliaan yang tertinggi yaitu diajarkannya kepada manusia berbagai ilmu, dibukanya berbagai rahasia, diserahkannya berbagai kunci untuk pembuka perbendaharaan Allah yaitu dengan

qalam. Terlebih dahulu Allah mengajar manusia mempergunakan qalam. Sesudah dia pandai mempergunakan qalam itu banyaklah ilmu pengetahuan diberikan oleh Allah kepadanya, sehingga dapat pula dicatat ilmu yang baru didapatnya itu dengan qalam yang ada dalam tangannya.

Dari ayat-ayat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ilmu pengetahuan dapat diperoleh dengan dua cara, yaitu dengan belajar sungguh menggunakan potensi-potensi yang diberikan oleh Allah kepada kita dan ilmu yang diperoleh tanpa usaha manusia, seperti yang diperoleh melalui intuisi, ilham, dan wahyu ilahi. Ilmu yang diperoleh dengan cara kedua ini hanya diberikan kepada hamba Allah yang benar-benar dekat dengan-Nya serta kepada siapa yang dikehendakinya.

## **2.2 Landasan Teori**

### ***2.2.1 User Satisfaction***

*User satisfaction* Menurut (Kotler & Keller, 2014:138). Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Tjiptono (2004) (dalam Jefri Gumilar, dkk 2012) yang mengutip pendapat : Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.

Menurut Nasution (2001:60) (dalam Jefri Gumilar, dkk 2012) Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang dikonsumsi. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

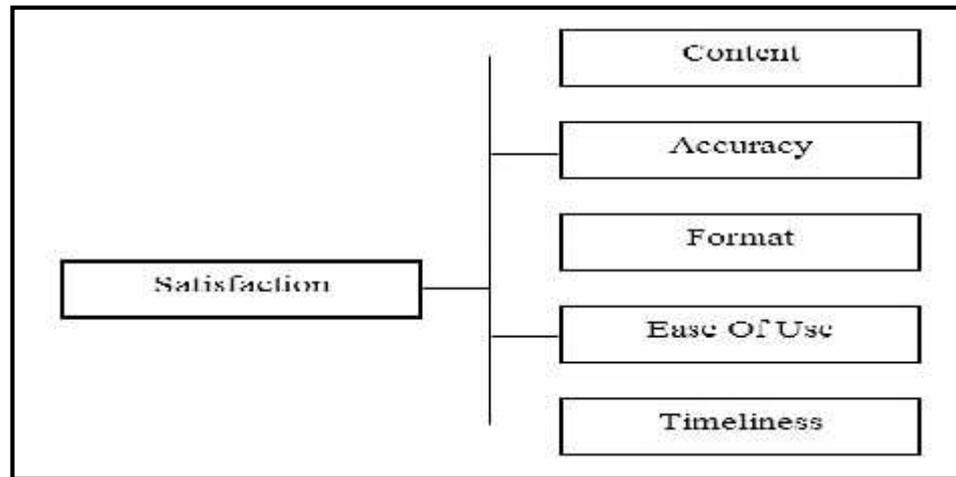
### **2.2.2 End User Computing Satisfaction**

Menurut penelitian (Jefri Gumilar, dkk. 2012) Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini.

Model evaluasi *EUCS* ini dikembangkan oleh (Dool & Torzadeh, 1991:258). Model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak di ujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *end user computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara

keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.



(Sumber : Jefri Gumilar, dkk : 2012)

**Gambar 2.1 Model Dasar EUCS**

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan metode *end user computing satisfaction* menurut Doll & Torkzadeh (dalam Jefri Gumilar, dkk. 2012) :

1. Dimensi *Content* yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem, isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri.
4. Dimensi *Ease Of Use* mengukur kepuasan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Dimensi *Timeliness* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

## **2.3 Populasi dan Sampel**

### **2.3.1 Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2013:215) Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut (Sanusi, 2014:87) Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.

Menurut penulis populasi adalah wilayah yang dapat berupa orang, benda atau sebagainya yang mempunyai karakteristik untuk mendapatkan suatu informasi.

### **2.3.2 Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2013:215) Sampel adalah sebagian dari populasi itu. Populasi itu misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai pada organisasi tertentu, jumlah guru dan murid di sekolah tertentu dan sebagainya.

Menurut (Sanusi, 2014:87) Bagian dari elemen-elemen populasi yang terpilih disebut sampel. Cara untuk memilih atau menyeleksi disebut sampling. Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili karakteristik populasinya yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi dan presisinya.

Menurut (Siregar, 2013:30) Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk

menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi.

Menurut penulis dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan diambil dalam suatu penelitian.

## **2.4 Teknik Pengambilan Sampel**

### **2.4.1 *Probability Sampling***

Menurut (Sanusi, 2014:88) Cara pengambilan sampel dari populasi dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur peluang atau tidak. Jika dalam proses mengambil sampel memperhatikan unsur peluang, tipe sampling disebut sampling peluang (*probability sampling* atau cara pengambilan sampel secara acak).

Menurut (Sugiyono, 2013:218) *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Menurut penulis *Probability Sampling* adalah teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

### **2.4.2 *Simple Random Sampling***

Menurut (Sanusi, 2014:89) Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*) adalah proses memilih satuan sampling sedemikian rupa sehingga setiap satuan sampling dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel. Pengambilan sampel dengan cara ini dapat dilakukan dengan cara undian atau menggunakan tabel bilangan random. Cara undian relatif lebih mudah dan sederhana, tetapi penggunaannya menjadi terbatas ketika populasinya besar. Contoh yang paling sederhana dari cara undian, misalnya ketika ibu-ibu peserta arisan mengundi pemenang arisan berdasarkan nomor yang keluar dalam lintingan

kertas dari botol atau berdasarkan nilai terbesar dan terkecil dari mata dadu. Memanfaatkan tabel angka random relatif lebih sulit dari cara undian, tetapi dapat mengatasi keterbatasan jika jumlah populasinya besar. Tabel angka random biasanya sudah tersedia dengan 4 digit angka. Cara membaca tabel angka random dapat dilakukan secara bebas dari kiri ke kanan, dari kanan ke kiri seperti membaca Alquran, dari atas ke bawah (seperti huruf cina), dan dari bawah ke atas.

### 2.4.3 Menentukan Ukuran Sampel

Menurut (Sanusi, 2014:101) Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Slovin memasukkan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Nilai toleransi ini dinyatakan dalam persentase, misalnya 10%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

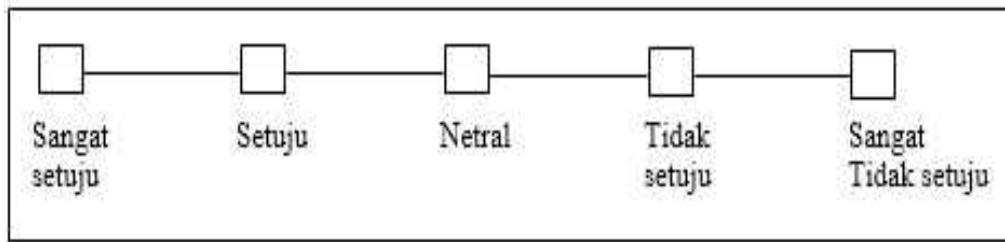
$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

di mana  $n$  = ukuran sampel;  $N$  = ukuran populasi; dan  $\alpha$  = toleransi ketidaktelitian (dalam persen).

Sebagai contoh : andaikan, diketahui jumlah populasi penelitian adalah 700 orang. Sementara itu, ketidaktelitian yang dikehendaki adalah 10%. Jadi, jumlah atau ukuran sampel yang diperlukan untuk diteliti adalah 87 orang.

## 2.5 Skala Likert

Menurut (Sanusi, 2014:59) Skala Likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan berkaitan indikator— indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Dalam hal ini, responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap setiap pernyataan. Skala Likert lazim menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah (ketiga).



(Sumber : Sanusi, 2014:60)

**Gambar 2.2 Lima Titik Skala Likert**

Menurut (Sugiyono, 2013:93)Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* diberi skor.

1. Sangat setuju diberi skor 5
2. Setuju diberi skor 4
3. Cukup diberi skor 3
4. Tidak setuju diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju diberi skor 1

## **2.6 Metode Pengumpulan Data**

### **2.6.1 Data Primer**

Menurut (Sanusi, 2014:104) Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti.

### **2.6.1.1 Observasi**

Menurut (Sugiyono, 2013:226) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Menurut (Sanusi, 2014:111) Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktifitas atau kondisi perilaku maupun nonperilaku.

Menurut penulis Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada tempat penelitian baik itu mengamati tempat, orang maupun hal yang lain sesuai dengan kebutuhan peneliti.

### **2.6.1.2 Wawancara**

Menurut (Sanusi, 2014:105) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Pada saat mengajukan pertanyaan, peneliti dapat berbicara berhadapan langsung dengan responden atau bila hal itu tidak mungkin dilakukan, juga bisa melalui alat komunikasi, misalnya pesawat telpon.

Menurut (Sugiyono, 2013:231) Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Menurut penulis pengertian wawancara digunakan sebagai pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-

hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

### **2.6.1.3 Kuesioner**

Menurut (Sanusi, 2014:109) Pengumpulan data sering tidak memerlukan kehadiran peneliti, namun cukup diwakili oleh daftar pertanyaan yang sudah disusun secara cermat terlebih dahulu, ini yang disebut teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Kuesioner dapat diberikan kepada responden melalui beberapa cara: (1) disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden; (2) dikirim bersama-sama dengan barang lain, seperti paket, majalah, dan sebagainya; (3) ditempatkan di tempat-tempat yang ramai dikunjungi orang; maupun (4) dikirim melalui pos, faksimili, atau menggunakan teknologi komputer (e-mail).

Menurut (Sugiyono, 2013:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Menurut penulis Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

### **2.6.2 Data Sekunder**

Menurut (Sanusi, 2014:104) Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan pihak lain. Terkait dengan data sekunder, peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya.

## **2.7 Hipotesis**

Menurut (Sanusi, 2014:44) Hipotesis berasal dari kata hipo yang berarti ragu dan tesis yang berarti benar. Jadi, hipotesis adalah kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis termasuk salah satu proposisi di samping proposisi-proposisi lainnya. Hipotesis dapat dideduksi dari proposisi lainnya yang tingkat keberlakuannya lebih universal. Oleh karena itu, hipotesis merupakan hasil pemikiran rasional yang dilandasi oleh teori, dalil, hukum, dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya. Hipotesis dapat juga berupa pernyataan yang menggambarkan atau memprediksi hubungan-hubungan tertentu di antara dua variabel atau lebih, yang kebenaran hubungan tersebut tunduk pada peluang untuk menyimpang dari kebenaran.

Menurut (Sugiyono, 2013:159) Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.

Menurut penulis Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya.

## **2.8 Kuantitatif**

Menurut (Sugiyono, 2013:8) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

## 2.9 Teknik Analisis Data

### 2.9.1 Uji Validitas

Menurut (Sanusi, 2014:76) Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang harusnya diukur. Ada beberapa jenis pengujian validitas namun penelitian ini menggunakan pengujian validitas konstruk, validitas konstruk adalah validitas yang mengacu kepada konsistensi dari semua kerangka konsep.

Menurut (Siregar, 2013:46) Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure the phenomenon*).

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

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

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

Sumber: Siregar (2013)

**Gambar 2.3 Rumus Uji Validitas *Product moment***

Keterangan :

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

Y = skor total dari variabel (jawaban responden)

Uji signifikansi 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.

$$Df = N - 2$$

Sumber : (Sundayana, 2015)

#### Gambar 2.4 Rumus menentukan signifikansi

Df = tingkat signifikansi

N = banyaknya sampel

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu :

1. Membandingkan nilai signifikan korelasi satu *item* dengan *item* total, dengan aturan bila nilai signifikan < 0,05 maka *item* valid, tetapi nilai signifikan > 0,05 maka *item* tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *pearson correlations*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 (Df = N – 2). Bila r hitung (nilai *pearson correlations*) < r tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *pearson correlations*) > maka item tidak valid.

Menurut penulis Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

## 2.9.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sanusi, 2014:80) Uji Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran, sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan.

Menurut (Siregar, 2013:55) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

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

Sumber : (Siregar, 2013)

**Gambar 2.5 Rumus Uji Reliabilitas**

Keterangan :

$r$  = reliabilitas instrumen

$k$  = jumlah butiran pertanyaan

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

$\sigma_t^2$  = 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.

Menurut penulis Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner.

## **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 keadastisitas, 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 di mana 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.

## 2.11 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

Penelitian ini penulis mengacu pada penelitian lain sebagai referensi, salah satu penelitian yang sejenis seperti yang dilakukan oleh Yusuf Sutanto, Wing Wahyu Winarno dan Andi Sunyoto (2014), “Analisis Kepuasan *User* Terhadap Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta”, Penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan *user* terhadap *website*. Ada beberapa model evaluasi yang telah dikembangkan oleh ilmuwan untuk mengukur kepuasan. Salah satu model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan ialah *End- User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara harapan *user* dan kenyataan yang diterima *user* atas *website* yang digunakan. Dimensi yang digunakan sebagai alat ukur ialah isi (*content*), ketepatan (*accuracy*), bentuk (*fomat*), mudah digunakan (*easy of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Lovri Dahliana , Zulhendra Ahmaddul Hadi (2014), melakukan sebuah penelitian dengan judul “Kontribusi *End-User Computing Satisfaction* Terhadap Kepuasan Pengguna *Website Portal Akademik* Pada Sistem *Smart Campus* Universitas Negeri Padang”, menggunakan variabel Kepuasan pengguna dengan

Metode Deskriptif, kuesioner dan Alat analisis Analisis regresi linear berganda dilakukan langka terakhir Kesimpulan Seluruh dimensi *EUCS* (isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) secara bersama-sama memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna *website Portal Akademik UNP* sebesar 92,70% dan 7,30% lagi dipengaruhi oleh variabel lain.

Jefri Gumilar Pratama, Afriyudi, Ilman Zuhri Yadi (2012), melakukan sebuah penelitian berjudul, “Analisa Sistem Informasi Entri KRS Online Pada Universitas Bina Darma Dengan Menggunakan Metode *End User Computing (EUC) Satisfactor*”, penelitian ini dilakukan untuk menghitung tingkat kepuasan Mahasiswa dalam penggunaan sistem informasi entri KRS online pada UBD. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda. Dari pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji t. Dari pengujian hipotesis tersebut diperoleh persamaan regresi :  $Y = 0,235 X_1 + 0,018 X_2 + 0,034 X_3 + 0,437 X_4 + 0,324 X_5$ . Dimana variabel kepuasan (Y), isi ( $X_1$ ), akurasi ( $X_2$ ), bentuk ( $X_3$ ), kemudahan ( $X_4$ ), dan ketepatan waktu ( $X_5$ ). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa dari kelima variabel independen yang diteliti, hanya tiga variabel yang terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan (Y), yaitu variabel isi, kemudahan dan ketepatan waktu. Sedangkan variabel akurasi dan bentuk tidak terbukti mempengaruhi variabel kepuasan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu secara bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,745 menunjukkan

bahwa 74,5% variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen. Sedangkan sisanya sebesar 25,5% dijelaskan oleh faktor lain.

Muhaji Bayu Suryawan, Prihandoko (2018) melakukan sebuah penelitian berjudul “Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS” penelitian ini dilakukan ingin mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan penerapan SIAKAD PNM dalam menunjang proses akademik di lingkungan Politeknik Negeri Madiun. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam penerapan teknologi informasi dapat diketahui dengan mengukur sejauh mana tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi yang diterapkan tersebut.

Gerson Feoh, Linawati, Ni Made Ary (2015) melakukan sebuah penelitian berjudul “Indeks Kepuasan Pengguna Situs Web E-Gov di Bali dengan Metode EUCS dan CSI” di dalam penelitian ini, pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *e-gov* masing-masing situs *web e-gov* Pemerintah Kabupaten dan Kota di Provinsi Bali dalam mengevaluasi bukan hanya harapan pengguna telah terpenuhi atau belum tetapi juga sebagai pedoman untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut-atribut yang lemah dan mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut EUCS.

Nurmaini Dallmunthe, Cici Ismiati (2016) melakukan sebuah penelitian berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG* (OPAC) Dengan Metode EUCS” penelitian ini mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) perpustakaan UIN Suska Riau. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan OPAC yang

digunakan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC perpustakaan UIN Suska Riau.

Yusuf Sutanto, Wing Wahyu Winarno, Andi Sunyoto (2014) melakukan sebuah penelitian berjudul “Analisis Kepuasan *User* Terhadap Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta” penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan *user* terhadap website.

Andika Bayu Saputra (2017) melakukan penelitian berjudul “Analisis kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan e-commerce sebagai media pemasaran properti di Yogyakarta dan Jawa Tengah menggunakan EUCS” penelitian ini didapatkan hasil analisa tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan web *e-commerce* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) didapat hasil bahwa web *e-commerce* [www.rumah.com](http://www.rumah.com) mudah digunakan dan dapat meningkatkan pemasaran produk.

Nandi Pinto Setiawan (2017) melakukan penelitian berjudul “Analisis kepuasan pengguna sistem informasi (SISTER) menggunakan metode End User Computing Satisfaction di SMKN 2 Kecamatan Guguak” penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi terpadu dengan menggunakan EUCS.

Hidayah, Chiquita Nuraini (2016) melakukan penelitian berjudul “Analisis kepuasan penerimaan pengguna akhir Sistem Cashier Distribution Center (CDC) menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada penelitian ini dapat diketahui bahwa penilaian pengguna terhadap performa CDC yang berjalan saat ini, berdasarkan variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system speed, dan system reliability* secara keseluruhan berada pada kondisi baik. Seluruh

variabel memuaskan pengguna akhir dan mempengaruhi penerimaan sistem CDC di PT. Indomarco Prismatama.

Berdasarkan uraian diatas mengenai beberapa penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah mengetahui kepuasan dan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi kerja praktik pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

