

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis adalah jenis aktivitas yang mencakup berbagai tindakan, seperti mengurai, membedakan, memilah, dan menggabungkan sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut standar tertentu, kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya [5].

Menurut Kommarudin [6] Analisis adalah proses berpikir yang bertujuan untuk memecah suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian kecil, sehingga kita dapat memahami karakteristik setiap bagian, bagaimana mereka berhubungan satu sama lain, dan bagaimana masing-masing bagian melakukan apa ketika mereka bergabung.

Menurut Darminto [7] analisis diartikan sebagai proses menguraikan suatu pokok menjadi berbagai bagian, menelaah setiap bagian secara terpisah, serta memahami hubungan anatar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dan pemahanan menyeluruh.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah proses meneliti lebih dalam sebuah permasalahan dengan mempelajari kaitannya satu sama lain untuk mendapatkan sebuah informasi baru yang digunakan dalam mencapai satu tujuan.

Adapun jenis-jenis dari analisis data adalah sebagai berikut:

1. Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif melibatkan deskripsi, klasifikasi, dan analisis hubungan fenomena dengan gagasan peneliti. Tidak hanya fenomena yang diteliti harus dijelaskan dengan benar, tetapi juga peneliti harus memiliki kemampuan untuk menginterpretasikan dan menjelaskan data. Oleh karena itu, kerangka konseptual harus dibuat dan data harus diklasifikasikan. Kemudian gagasan dapat dibangun dan terhubung satu sama lain [8].

2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif adalah teknik komputasi dan statistik yang berfokus pada analisis kumpulan data secara matematis, statistik, atau numerik. Oleh karena itu, peneliti yang menerapkan teknik ini harus yakin bahwa kumpulan data mereka akan dapat diukur atau diberi nomor [9].

2.2 KEPUASAN PENGGUNA

Perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya dikenal sebagai kepuasan pengguna [10].

Menurut Zeithaml dan Bitner [11] kepuasan pengguna adalah tanggapan pengguna terhadap suatu produk atau jasa apakah telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Menurut Indrasari [10] kepuasan pengguna adalah keadaan emosi yang muncul sebagai reaksi setelah membeli atau menggunakan sesuatu, yang dapat

berupa kemarahan, kekecewaan, netralisasi, kegembiraan, atau kesenangan.

Reaksi berbasis emosi bagi pengguna layanan untuk menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka akan dihasilkan dari model perbandingan yang digunakan untuk membandingkan kinerja aktual layanan dengan harapan awal mereka. Untuk mengukur kepuasan pengguna, berikut beberapa pilihan [12]:

1. Sistem keluhan dan saran
2. *Ghost shopping*
3. *Lost customer analysis*
4. Survei kepuasan pengguna

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan seseorang atas sebuah produk atau layanan dari yang mereka harapkan dengan hasil yang dirasakan.

2.3 APLIKASI

Aplikasi adalah suatu program di dalam komputer atau handphone yang digunakan untuk menjalankan suatu program yang telah dibuat.

Menurut Ali Zaki dan *Smitdev Community* [11] aplikasi berfungsi sebagai alat yang berguna untuk melakukan pengolahan data dan berbagai tugas lainnya, seperti pembuatan dan pengolahan dokumen dan file.

Menurut Hengky W. Pramana [11] aplikasi adalah unit perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi berbagai jenis aktivitas dan pekerjaan, seperti berbisnis, memberikan layanan masyarakat, bermain game, dan banyak lagi yang dilakukan oleh manusia.

Berikut ini terdapat beberapa jenis-jenis aplikasi berdasarkan kegunaan dan contohnya adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi perkantoran atau *office*: untuk menunjang tugas administratif perkantoran. Contohnya *Microsoft Office* dan *OpenOffice*.
2. Aplikasi multimedia: untuk memutar file multimedia. Contohnya aplikasi *WinAmp*, *Windows Media player*.
3. Aplikasi grafis: untuk mendesain dan mengeolah gambar atau foto. Contohnya aplikasi *CorelDraw*, *GIMP*, dan *Photoshop*.
4. Aplikasi yang eksklusif untuk perangkat seluler, seperti PDA, ponsel, dan telepon pintar yang dikenal sebagai aplikasi berbasis seluler.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak yang sengaja dibuat untuk memenuhi kebutuhan akan berbagai aktivitas atau perangkat lunak dalam suatu komputer yang digunakan untuk tujuan tertentu.

2.4 OVER-THE-TOP (OTT)

Layanan *over-the-to* (OTT) merupakan layanan yang mengirimkan konten audiovisual, game, informasi, data, dan multimedia melalui jaringan dan infrastruktur operator meskipun tidak terlibat secara langsung.

OTT adalah perusahaan yang berfokus pada teknologi seperti audio, video, dan media lainnya yang ditransmisikan melalui jaringan internet. Layanan berbasis OTT terbagi menjadi beberapa kategori. Kategori pertama berfokus pada kemampuan pengguna untuk berinteraksi dan berbagi informasi melalui perangkat

media digital. Kategori kedua adalah streaming audio video, yang fokus pada penyediaan hiburan multimedia dalam bentuk audio dan video ke perangkat media digital [13].

2.5 VIU

Aplikasi VIU adalah layanan video *Over-The-Top* (OTT) yang dikelola oleh PCCW (*Pacific Century Cyberworks*) Media yang merupakan sebuah perusahaan telekomunikasi di Hongkong. Layanan asal Hongkong ini pertama kali muncul pada tahun 2015. Pada awalnya VIU menyediakan berbagai macam konten hiburan, seperti drama Asia, anime, berita hiburan hingga *variety show*. Aplikasi VIU sendiri dapat di download melalui *Google Play Store* dan juga *App Store*.

Seiring dengan semakin berkembangnya layanan *streaming* membuat VIU semakin melebarkan sayapnya ke beberapa negara setelah peluncuran pertamanya di Hongkong. Tepatnya di tahun 2016 VIU resmi tersedia di 4 negara Asia Tenggara termasuk Indonesia.

2.5.1. Fitur-Fitur Aplikasi VIU

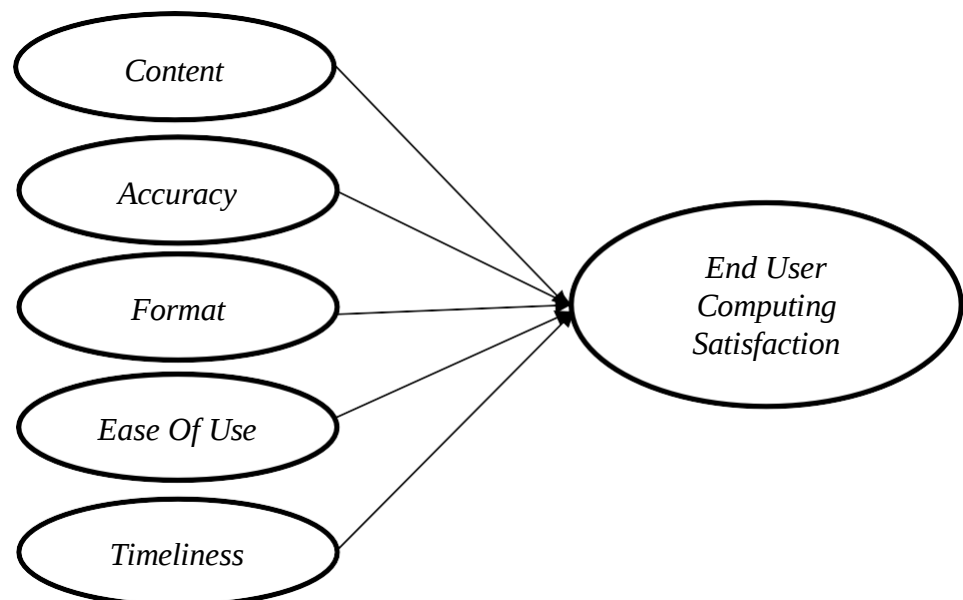
Berikut ini adalah fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi VIU:

1. Kategori
2. Cari
3. Inbox
4. Bahasa
5. Layanan VIU berbayar
6. Unduhan

7. Hubungkan dengan TV
8. Daftar tontonan
9. Riwayat
10. Rekomendasi

2.6 END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan kenyataan dan harapan sistem informasi. Doll Torkzadeh menciptakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menilai kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi dari lima perspektif atau dimensi: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [14].



Gambar 2. 1 Model EUCS [3]

Berikut ini penjelasan setiap masing-masing indikator atau dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction*, yaitu [3]:

1. Dimensi isi (*Content*)

Aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kelengkapan informasi dalam suatu sistem. Kriteria dalam dimensi ini meliputi fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna serta informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi ini mencakup hal-hal terkait dengan kelengkapan isi sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, tersedianya fitur-fitur yang mendukung proses pelayanan bagi pengunjung dan konsistensi atau keseragaman informasi dalam sistem.

2. Dimensi akurasi (*Accuracy*)

Mengacu pada sejauh mana data yang diterima oleh sistem kemudian diproses menjadi informasi yang tepat. Dimensi ini mencakup ketepatan data yang dihasilkan oleh sistem informasi, seperti penyedia informasi yang akurat, integrasi dan keutuhan data yang dihasilkan, serta pengaturan hak akses yang tepat untuk masing-masing pengguna.

3. Dimensi bentuk (*Format*)

Mengukur kepuasan pengguna dari aspek tampilan sistem informasi atau aplikasi. Dimensi ini mencakup penilaian terhadap tata letak yang teratur, penggunaan warna yang sesuai standar estetika, serta keseragaman bentuk sistem informasi. *Format* atau bentuk tampilan visual yang baik sangat penting dalam menarik minat pengguna dan mempengaruhi kepuasan mereka.

4. Dimensi kemudahan penggunaan (*Ease of Use*)

Mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan dalam menggunakan sistem informasi, termasuk memasukkan data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Kemudahan ini terlihat dari beberapa lancar proses input data, pengolahan data, dan penghasilan informasi tanpa membingungkan pengguna. Kriteria untuk menilai kemudahan pengguna mencakup kesederhanaan dalam penggunaan sistem, konsistensi dalam antarmuka, ketersediaan alat bantu yang mempermudah penggunaan dan penyampaian pesan kesalahan yang informatif sehingga mudah dipahami oleh pengguna.

5. Dimensi ketepatan waktu (*Timeliness*)

Mengukur kepuasan pengguna dari segi kecepatan sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Aspek ini mencakup waktu respon yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, ketersediaan informasi yang selalu terbaru, serta adanya *shortcut* yang mempermudah proses kerja. Sistem yang efektif dalam dimensi ketepatan waktu dapat dianggap sebagai *real-time*, di mana setiap permintaan atau *input* dari pengguna diproses dan *output* ditampilkan secara langsung tanpa menunggu lama.

Dari gambar tersebut, dapat dilihat bahwa dimensi isi (*content*) memberikan pengaruh positif terhadap dimensi kepuasan (*satisfaction*), dimensi akurasi (*accuracy*) juga berpengaruh positif terhadap kepuasan (*satisfaction*), dimensi bentuk (*format*) juga memengaruhi kepuasan (*satisfaction*) secara positif, selain itu dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan dimensi ketepatan

waktu (*timeliness*) juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*satisfaction*).

2.7 HIPOTESIS

Hipotesis adalah pernyataan yang dibuat dalam metode ilmiah untuk membuat perkiraan tentang hasil penelitian. Hipotesis biasanya terdiri dari pernyataan yang dapat diuji dan kemudian diuji dengan proses pengumpulan dan analisis.

Menurut Sugiyono [15] hipotesis merupakan tanggapan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian ditulis dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis disebut sebagai sementara karena tanggapan baru yang diberikan didasarkan pada teori sebelumnya.

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah/belum tentu benar sehingga harus diuji.

Menurut definisi yang sudah dijelaskan di atas, hipotesis adalah suatu prediksi awal yang akan diuji dan dapat mengarahkan ke arah suatu kesimpulan.

2.8 STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)

Structural Equation Modeling (SEM) salah satu metode analisis statistik, SEM, digunakan untuk membangun dan menguji model statistik dalam bentuk model sebab akibat. Analisis data digunakan untuk memeriksa dan memvalidasi model. Analisis regresi, analisis jalur, dan analisis faktor konfirmatori adalah beberapa model yang dimaksud [16].

2.8.1 Keunggulan SEM

Adapun beberapa keunggulan yang dimiliki SEM adalah sebagai berikut [17]:

1. SEM dapat menyelesaikan kasus dengan banyak variabel baik variabel eksogen maupun variabel endogen.
2. Variabel laten maupun variabel manifest bisa berfungsi sebagai variabel eksogen maupun variabel endogen.
3. SEM dapat dipakai untuk menyelesaikan permasalahan dengan variabel laten yang tidak terukur secara langsung namun dapat diukur menggunakan kombinasi linear dari berbagai variabel yang dapat diamati.
4. Variabel laten dengan banyak indikator.
5. Pengujian koefisien pada beberapa kelompok dalam sampel.
6. Kemampuan untuk mengatasi data yang sulit, seperti data *time series* dengan kesalahan autokorelasi, data yang tidak normal dan data yang tidak lengkap

2.8.2 Kelemahan SEM

Strukturnya yang kompleks membuat SEM mampu mengatasi masalah-masalah yang kompleks yang sulit diselesaikan oleh alat analisis lainnya. Namun karena struktur yang kompleks tersebut membuat SEM tidak mudah dipahami sehingga membutuhkan tingkat kehati-hatian yang tinggi untuk melakukan interpretasi dari hasil analisisnya agar tidak terjadi kesalahan dalam kesimpulan [17].

2.9 POPULASI, SAMPEL DAM TEKNIK SAMPLING

2.9.1. Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah dengan kualitas tertentu yang akan diteliti.

Menurut V. Wiratna Sujarweni [18] populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki atribut dan kualitas tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan tentang mereka.

Menurut Nanang Martono [18] populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat- tertentu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2.9.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan merupakan bagian yang mewakili keseluruhan anggota populasi [18].

Sampel adalah metode (prosedur atau perangkat) yang digunakan oleh peneliti untuk secara sistematis memilih sejumlah item atau individu yang relatif lebih kecil dari populasi sebelumnya untuk diamati. [19].

Berdasarkan definisi di atas sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.

2.9.3. Teknik Sampling

Secara garis besar teknik *sampling* dibagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik yang cara pengambilan data atau sampel sehingga semua data mempunyai kemungkinan

terpilih sebagai sampel yang sama besar. Adapun teknik *probability sampling* meliputi [18]:

1. *Simple random sampling*, setiap anggota populasi diberi nomor yang berbeda dan kemudian digunakan angka random untuk memilih sampel.
2. Pengambilan sampel secara random bertingkat (*stratified random sampling*) populasi dibagi menjadi kelompok yang homogen dengan subjek yang memiliki karakteristik yang sama. Kemudian, sampel diambil secara acak dari masing-masing kelompok tersebut.
3. Pengambilan sampel klaster (*cluster random sampling*) teknik ini digunakan apabila populasi tidak terdiri dari individu-individu melainkan dari kelompok-kelompok.
4. Pengambilan sampel *multi-fase*, dalam teknik ini pengambilan sampel tahap ada satu tujuan pemersatu diseluruh pengambilan sampel. Pada teknik ini populasi sampel berubah pada setiap fase penelitian.

Pada teknik *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel ini meliputi:

1. *Sampling sistematis*, teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
2. *Sampling kuota*, teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.

3. *Sampling* aksidental, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan memungkinkan setiap orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dianggap sebagai sampel jika dianggap sesuai sebagai sumber data.
4. *Sampling purposive*, teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya penelitian tentang makanan, maka sampel datanya adalah orang yang ahli makanan.
5. *Sampling* jenuh, teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel
6. *Snowball sampling*, teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil kemudian membesar.

2.10 SKALA LIKERT

Skala likert adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Skala Likert pertama kali dikembangkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 dan menggunakan empat atau lebih pernyataan untuk menghasilkan skor atau nilai yang mencerminkan sifat individu, seperti pengetahuan, sikap, dan perilaku. Saat ini, skala ini juga dikenal sebagai skala psikometrik yang paling umum digunakan dalam penelitian. [20].

Tabel 2. 1 Skala Likert [20]

Skala	Kategori
1	STS = Sangat Tidak Setuju
2	TS = Tidak Setuju
3	N = Netral
4	S= Setuju
5	SS = Sangat Setuju

2.11 SMARTPLS

SmartPLS atau *Smart Partial Least Squares* adalah alat untuk analisis data statistik. Salah satu fungsinya adalah untuk memeriksa hubungan antar variabel, baik itu variabel laten, indikator, atau variabel manifes. Ketika jumlah sampel terbatas, program ini sangat disarankan untuk digunakan.

2.11.1. Keunggulan SmartPLS

Adapun beberapa keunggulan yang dimiliki SmartPLS adalah sebagai berikut [21]:

1. Pendekatan SmartPLS dianggap *powerfull* karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
2. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Pengguna SmartPLS sangat dianjurkan ketika memiliki keterbatasan sampel sementara model yang dibangun kompleks.
3. Data dalam analisis SmartPLS tidak harus memiliki distribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode *bootstrapping* maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel.
4. SmartPLS mampu menguji model SEM formatif dan relatif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Adapun bentuk skalanya (rasio kategori, likert dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model.

2.11.2. Kelemahan SmartPLS

Adapun beberapa kelemahan yang dimiliki SmartPLS adalah sebagai berikut [21]:

1. SmartPLS hanya bisa membaca data *excel* dalam bentuk *csv*.
2. Distribusi data tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga tidak dapat menilai signifikansi statistik. Kelemahan ini dapat diatasi dengan menggunakan metode resampling (*bootstrapping*).

2.12 PENELITIAN SEJENIS

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penyusunan laporan ini sebagai acuan ataupun pedoman dalam penulisan diantaranya:

Tabel 2. 2 Penelitian Sejenis

No	Judul	Masalah	Metode	Hasil Penelitian	Kesimpulan	Sumber
1	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Driver Ojek Online</i> Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (Studi Kasus: PT. XYZ)	1. Tingkat akurasi GPS yang tidak sesuai dengan titik keberadaan <i>driver</i>. 2. Error setelah melakukan <i>update</i>. 3. Tampilan pada fitur pembelian makanan yang menunjukkan harga pada sebuah toko, tidak sesuai dengan harga pada aplikasi	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	1. Tiga indikator pada variabel <i>content</i> (relevansi, kelengkapan dan kesesuaian) mendapatkan hasil analisis dalam kategori sangat tinggi. 2. Variabel <i>accuracy</i> diperoleh pada indikator akurat mendapatkan kategori tinggi. 3. Pada variabel <i>format</i> memiliki	Kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan menggunakan metode EUCS terhadap pengguna aplikasi <i>driver ojek online</i> PT.XYZ didapatkan dua variabel yang memerlukan rekomendasi perbaikan yaitu variabel <i>accuracy</i> dan variabel <i>timeliness</i> . Pada variabel <i>accuracy</i> terdapat indikator akurat yang memerlukan peningkatan performa aplikasi seperti melakukan <i>update</i> data berkala. Pada indikator ketepatan waktu dalam	[22]

				satu indikator (<i>interface</i>) diperoleh hasil sangat tinggi. 4. Hasil analisis dari variabel <i>ease of use</i> menjelaskan bahwa variabel tersebut berada pada kategori sangat tinggi. 5. Variabel <i>timeliness</i> memiliki dua indikator (<i>up-to-date</i> dan ketepatan waktu) variabel ini masuk dalam kategori tinggi.	variabel <i>timeliness</i> memerlukan peningkatan kualitas sistem dalam aspek ketepatan waktu.	
2	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Web Students Universitas Amikom</i>	1. Mahasiswa kesulitan saat melakukan pengisian KRS 2. Validasi dalam presensi	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil penelitian yang didapat dari uji hipotesis dan uji regresi, terdapat empat variabel yang memiliki nilai netral,	Kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan adalah terdapat satu variabel yang memiliki nilai tidak setuju yaitu <i>accuracy</i> , hal ini	[23]

	Purwokerto Menggunakan Metode EUCS	kehadiran terkadang masih terdapat kendala sinyal 3. Pada tampilan <i>web students</i> masih sederhana 4. Belum <i>responsive</i> ketika diakses menggunakan <i>smartphone</i>.		yaitu <i>content, ease of use, format, timeliness</i> . Variabel yang memiliki nilai tidak setuju adalah <i>accuracy</i> .	berarti <i>web students</i> Amikom Purwokerto untuk <i>accuracy</i> data perlu ditingkatkan lagi agar tercipta data yang valid.	
3	Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Website SKCK Online Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS) Studi Kasus: Banyuwangi	1. Beberapa penginputan data tidak berfungsi 2. Loading lama 3. Error 4. Pendaftar masih kebingungan untuk mengisi data yang akan diinputkan	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan faktor <i>content</i> , faktor <i>accuracy</i> , faktor <i>format</i> , dan faktor <i>ease of use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan website SKCK online dan signifikan terhadap kepuasan layanan website SKCK online.	Kesimpulan dari hasil analisis yang didapatkan adalah empat variabel, variabel <i>content, format, accuracy</i> , dan <i>ease of use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan website SKCK online dan variabel <i>timeliness</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.	[24]

4	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	1. Aplikasi sulit dibuka 2. Sistem pendaftaran sering error 3. Data diri yang sudah 4. didaftarkan hilang 5. Pembayaran lama	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil dari penelitian yang dilakukan pada MyPertamina ada empat variabel yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i>, <i>timelines</i> dan variabel yang harus dijaga dan ditingkatkan supaya tidak terjadi penurunan kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina adalah variabel <i>format</i> yang memiliki pengaruh yang sangat penting dengan nilai $t -2,074$. Variabel ini masuk dalam kategori area pengaruh negatif, dimana semakin menurun kualitas tampilan aplikasi, maka akan ada	Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan pada MyPertamina ada empat variabel yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel <i>accuracy</i>, <i>format</i>, <i>ease of use</i>, <i>timelines</i> dan variabel yang harus dijaga dan ditingkatkan supaya tidak terjadi penurunan kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina adalah variabel <i>format</i>.	[25]
---	---	--	---	--	---	------

				penurunan kepuasan pengguna secara drastis.		
5	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi TIX ID Di Kota Jambi Menggunakan Metode EUCS	1. Tiket yang dibatalkan secara sepihak 2. Transaksi membeli tiket gagal 3. Aplikasi tidak dapat diakses 4. Lambatnya respon aplikasi saat login 5. Data jadwal film yang tidak tampil di aplikasi	<i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Hasil penelitian menunjukan bahwa, terdapat tiga hipotesis yang memberikan pengaruh signifikan antar variabel, variabel <i>accuracy</i>, variabel <i>timeliness</i>, <i>format</i>. Sedangkan dua hipotesis tidak memberikan pengaruh yang signifikan <i>content</i> berpengaruh negatif (1,504) dan signifikan (0,133) dan <i>ease of use</i> berpengaruh negatif (0,024) dan signifikan (0,010). Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID tidak cukup baik dalam	Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah terdapat dua variabel yang tidak memberikan pengaruh yang signifikan yaitu <i>content</i> dan <i>ease of use</i> berpengaruh negatif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID tidak cukup baik dalam memenuhi harapan pengguna.	[26]

				memenuhi harapan pengguna.		
--	--	--	--	-------------------------------	--	--

Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan Fifi Syammariah Bawardi [22] adalah bahwa terdapat dua variabel yang tidak signifikan dalam pengaruhnya, yaitu variabel *accuracy*, dimana pada variabel tersebut terdapat satu indikator yaitu indikator akurat. Indikator akurat memiliki presentase pada kode A1 68% dan A2 70% yang artinya nilai tersebut masuk dalam kategori Tinggi tetapi masih diperlukan rekomendasi. Rekomendasi yang dibuat yaitu melakukan update data berkala, sehingga ketika ada perubahan data pada mitra kerja atau pun customer tidak ada kesalahan. Variabel *timeliness* memiliki dua indikator (*up-to-date* dan ketepatan waktu) salah satu dari kedua indikator tersebut tergolong dalam kategori Tinggi yaitu indikator ketepatan waktu memiliki nilai rata-rata 74%. Artinya aplikasi *driver* ojek *online* mampu memberikan ketepatan waktu dalam menampilkan informasi namun masih perlu perbaikan agar aplikasi dapat menampilkan informasi lebih tepat waktu sehingga pada variabel tersebut dapat menjadi kategori Sangat Tinggi. Dari hasil yang diperoleh rekomendasi yang diberikan adalah meningkatkan kualitas sistem agar lebih tepat dalam memberikan output informasi dalam aspek ketepatan waktu, agar sistem dapat merespon cepat permintaan dari pengguna aplikasi.

Pada penelitian yang dilakukan Endarsih Marwati [23] menyatakan bahwa kesimpulan dari penelitian ini adalah dari hasil perhitungan statistic menggunakan SPSS di peroleh dari regresi ordinal dari masing-masing variabel yaitu, variabel *content* yang memiliki nilai netral maka variabel *content* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Variabel *accuracy* memiliki nilai tidak setuju maka variabel *accuracy* tidak pengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Variabel

format memiliki nilai netral maka variabel *format* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Variabel *ease of use* memiliki nilai netral maka variabel *ease of use* berpengaruh terhadap variabel *user satisfaction*. Variabel *timeliness* memiliki nilai netral maka variabel *timeliness* berpengaruh.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yanuar Nurdiansyah [24] menyatakan bahwa kesimpulan dari penelitian ini, mengukur kepuasan pengguna website SKCK online diperoleh hasil analisis deskriptif dengan skala likert secara terurut dari yang terbesar yaitu variabel *content* dengan persentase 85,4% termasuk kedalam kategori Sangat Puas, variabel *timeliness* dengan persentase 80,4% termasuk kedalam kategori Sangat Puas, variabel *ease of use* dengan persentase 75,8% termasuk kedalam kategori Sangat Puas, variabel *format* dengan persentase 73,2% termasuk kedalam kategori Puas dan variabel *accuracy* dengan persentase 67,5% dan termasuk kedalam kategori Puas. Hasil tersebut menjelaskan bahwa variabel *accuracy* merupakan variabel yang sangat perlu diperbaiki karena memiliki nilai persentase yang kecil terhadap variabel *accuracy* meskipun masuk range kategori puas, variabel *content* dan variabel *timeliness* merupakan variabel yang perlu dipertahankan karena mencapai persentase yang besar dan masuk range kategori sangat puas sedangkan variabel *format* dan variabel *ease of use* merupakan variabel yang sesuai dengan harapan pengguna karena memiliki nilai persentase dengan range kategori puas ditinjau dari hasil penilaian kuesioner pengguna layanan website SKCK online.

Pada penelitian yang dilakukan Siti Nurhalizatus Safa'ah [25] mengatakan bahwa hasil penelitian ini dapat disimpulkan, pada variabel *content* tidak

berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, pada variabel *accuracy* disimpulkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, pada variabel *format* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, pada variabel *ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*, dan pada variabel *timeliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *user satisfaction*.

Pada penelitian yang dilakukan Fradea Novi Ramadhayanti [26] mengatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat 3 hipotesis yang memberi pengaruh signifikan antar variabel, variabel *accuracy* berpengaruh positif (3,479) dan signifikan (0,001), *Timelines* berpengaruh positif (2,575) signifikan (0,010) *Format* berpengaruh positif (5,371) dan signifikan (0,000). sedangkan 2 hipotesis tidak memberikan pengaruh yang signifikan *Content* berpengaruh negatif (1,504) dan signifikan (0,133), dan *Ease of use* berpengaruh negatif (0,024) dan signifikan (0,010), Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi TIX ID tidak cukup baik dalam memenuhi harapan pengguna.

Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara temuan dari lima penelitian terkait yang disebutkan, khususnya metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) inilah yang menjadikan serupa dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Sementara itu, terdapat variasi dalam subjek dan situasi yang diteliti, serta latar belakang, periode, dan permasalahan yang diangkat dalam setiap penelitian dan terdapat juga perbedaan dari hasil yang didapat.