

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka menguraikan hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini. Berikut tinjauan pustaka yang terkait dengan penelitian yang menjadi acuan :

Dalam penelitian yang dilakukan Said (2019) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap *Website* Kementriah Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sumatera Selatan. Melakukan pengambilan data sebanyak 95 sample. Menggunakan metode *User Satisfaction*. Beberapa kategori yang dinilai yaitu *Easy of Use* (Kemudahan), *Customization* (Personalisasi), *Download Delay* (Kecepatan Akses), dan *Content* (Penyajian Informasi).

Kemudian penelitian yang dilakukan Indah Klara Butar Butar & Anie Yoreani (2022) dengan judul Analisis Kualitas Website Po. Agramas Menggunakan Metode Pieces. Melakukan pengambilan data sebanyak 96. Kategori yang di ambil yaitu *performance* (kinerja), *information* (informasi), *economy* (ekonomi), *control* (pengendalian), *efficiency* (efisiensi), *service* (layananan). Pengisian kuisioner yang dilakukan oleh responden yaitu dengan menggunakan skala likert dengan ukuran interval. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan lima ukuran interval dengan kategori, yaitu: skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju, skor 2 untuk jawaban tidak setuju, skor 3 untuk jawaban netral, skor 4 untuk jawaban setuju serta skor 5 untuk jawaban sangat setuju.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Dwi Fatrianto Suyatno dan Ika Hanim Rochana (2020) yang berjudul Pengukuran Kepuasan Pengguna *Website* Dengan Menggunakan *Usability Testing*. Banyak data yang diambil sebanyak 88 responden menggunakan metode *Usability Testing*. Berdasarkan literatur penelitian tersebut diambil beberapa kategori yaitu *Ease of Use / Ease of Navigation*, *Customization*, *Download Delay*, dan *Content*.

Lalu penelitian yang dilakukan Siti Fatonah, Kusriani, dan Asro Nasiri (2018) yang berjudul Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Zone Of Tolerance Banyak data yang diambil sebanyak 100 responden. Kategori yang diambil yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, dan *responsiveness*.

Penelitian yang dilakukan Mardiana (2020) yang berjudul Implementasi *User Satisfaction* Model Dalam Mengukur Kualitas Website. Metode yang digunakan adalah *User Satisfaction*. Data yang diambil sebanyak 50 Mitra. Kategori yang diambil yaitu *easy of use*, *customization*, *download delay* dan *content*

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Metode	Hasil
1.	Esther Marina Said (2019)	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap <i>Website</i> Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sumatera Selatan.	Metode <i>User Satisfaction</i>	Pengguna merasa puas dapat disimpulkan bahwa nilai yang tertinggi berjumlah sebesar 83,81% yang terdapat pada variabel <i>Customization</i> dan diketahui juga nilai terendah sebesar 71,58% yang terdapat pada variabel <i>Download Delay</i> dapat disimpulkan bahwa nilai interpretasi lebih dari 61%

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No.	Penulis	Judul	Metode	Hasil
2.	Indah Klara Butar Butar & Anie Yoreani (2022)	Analisis Kualitas Website Po. Agramas Menggunakan Metode Pieces	Metode Pieces	Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan pada uji validitas pada masing masing dimensi adalah dimensi performance, dimensi information, dimensi Economy, dimensi control, dimensi efficiency, dimensi service dan variable kepuasan pengguna. Untuk nilai r tabelnya adalah 0,202 dengan jumlah sampel 96 sampe, maka dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung dari masing masing item lebih besar dari pada nilai r table. Jika nilai r hitung > r table maka dapat disimpulkan bahwa semua item dapat dianggap valid. Berdasarkan hasil uji reability dapat diketahui nilai Cronbach's n Alpha dari dimensi-dimensi pada metode PIECES yaitu performance sebesar 0,804, information sebesar 0.800, economy sebesar 0,733, control sebesar 0,781, efficiency sebesar 0.849, service sebesar 0.741 dan variabel kepuasan pelanggan 0.931. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai cronbach's alpha > dari batasan 0,6 sehingga semua item dapat dikatakan reliabel.
3.	Dwi Fatrianto Suyatno dan Ika Hanim Rochana (2020)	Pengukuran Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Usability Testing.	Metode Usability Testing	Kontruk pada kuisoner yang disebar bias dilihat bahwa hasil pengukuran untuk konstruk Easy Of Use yang perlu diperbaiki oleh pengelola website ada tampilan web yang responsive sehingga mudah diakses dari berbagai macam perangkat elektronik seperti computer dan gadget (smartphone) perbaikan pada sector ini sangat penting karena akan terkait dengan minat pengguna dalam mmengunjungi website JTIF Unesa, yang perlu dieprahtikan juga bahwa masih perlu

				perbaikan juga terakit dengan tata letak dan perangkat penfukung dalam tampilan web sehingga diharapkan web JTIF lebih rapih lagi.
4	Siti Fatonah, Kusrini, dan Asro Nasiri (2018)	Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	<p>pemetaan posisi layanan sekarang maka dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan Shopee belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan sekarang. Berdasarkan hasil perhitungan Gap, dapat disimpulkan atribut yang mendapatkan prioritas untuk perbaikan yaitu atribut yang mempunyai gap terbesar hingga gap dengan nilai terkecil. Gap dengan nilai terbesar yaitu pada dimensi kompensasi dengan atribut Shopee bersedia menanggung semua biaya pengiriman jika terjadi mekanisme penggantian barang akibat kesalahan Shopee, memberikan kompensasi atau ganti rugi penggantian barang jika ada barang yang cacat, memberikan kompensasi atau ganti rugi pengembalian uang jika ternyata stok barang habis / kurang dari jumlah yang diinformasikan sebelumnya</p>
5	Mardiana (2020)	Implementasi <i>User Satisfaction</i> Model Dalam Mengukur Kualitas Website	Metode <i>User Satisfaction</i>	<p>hasil penelitian ini akan menunjukkan nilai perhitungan yang akan diinterpretasikan. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel content memperoleh nilai terendah di rata-rata 60% dengan interpretasi cukup. Hal ini menunjukkan bahwa website PT. Etos Indonusa memerlukan perhatian lebih dari sisi konten materi yang perlu diperbaiki, ditambah dan diperbaharui sesuai dengan kebutuhan pengguna</p>
6	Diva Valdyan (2024)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Website Parekraf Nusa Tenggara Timur Menggunakan Model User Satisfaction	<i>User Satisfaction</i>	<p>menunjukkan bahwa setiap pernyataan sesuai dengan kepuasan pengguna. Kemudian pada seluruh variabel menunjukkan hasil persentase Variabel Ease of Use sebesar 83,0%, variabel <i>Customization</i> sebesar 81,10%, variabel</p>

				Download Delay sebesar 80,00%, dan variabel Content sebesar 82,4%. Dari hasil tersebut rata – rata pengguna merasa sudah puas, hanya saja pada variabel Download Delay masih berada di angka 80,00% terkecil di antara variabel lainnya, sehingga diperlukan perbaikan pada bagian ini.
--	--	--	--	---

Adapun pembeda dari penelitian sebelumnya yaitu peneliti melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap *website* parekraf Nusa Tenggara Timur menggunakan metode *User Satisfaction* yang menggunakan 4 variabel yaitu *Ease of Use, Customization, Download Delay, dan Content*. Penelitian ini menggunakan skala likert 5 point, data di uji dengan pengujian validitas, reliabilitas, dan analisis deskriptif.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur- unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya.

Gorys Keraf (2004:67) menyatakan analisis adalah sebuah proses untuk memecahkan masalah sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. demikian juga menurut Abdul Majid (2013:54) analisis

adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit yang terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, dan mengenai perbedaan.

2.2.2 User Satisfaction

Green-Pearson dalam Handayani (2014) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap sebuah *website*.

Empat variabel tersebut diantaranya :

1. Kemudahan (*Ease of Use*) Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.
2. Personalisasi (*Customization*) Indikatornya terdiri dari materi yang menarik ,dan tampilan yang mudah serta familiar.
3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*) Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.
4. Penyajian Informasi (*Content*) maksud dari variabel ini adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*.

Penelitian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan oleh McGill et al. (2003) menemukan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *User Satisfaction*. Sedangkan *User Satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

2.2.3 Rumus Lemeshow

Rumus Lemeshow adalah rumus yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel. Sampel akan sangat berpengaruh pada representasi populasi dalam sebuah proses penelitian. Oleh karenanya, penentuan jumlah sampel akan penting diketahui dan dipahami oleh peneliti. Setiap perhitungan jumlah sampel yang dilakukan akan berdasar pada desain dan metode penelitian yang digunakan. Berdasarkan buku yang ditulis oleh Lemeshow (Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, 1997). Penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow dikarenakan jumlah pengunjung *website* parekraf Nusa Tenggara Timur tidak diketahui secara pasti. Berikut ini adalah Rumus Lemeshwo yang digunakan pada penelitian ini :

$$n = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan

p = Maksimal estimasi

d = Tingkat kesalahan

2.2.4 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2.2.6 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali (2009). Menurut Sugiyono (2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Tujuan utama dari uji validitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen atau metode pengukuran tersebut benar-benar mengukur data yang didapat tanpa adanya kesalahan yang signifikan. Tanpa pengujian validitas, hasil pengukuran data dalam penelitian bisa menjadi tidak bermanfaat secara praktis. Oleh karena itu, uji validitas merupakan langkah penting dalam memastikan keandalan dan kredibilitas dari instrumen atau metode pengukuran.

Untuk mengetahui valid dan tidaknya sebuah data, pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *corelation* r hitung lebih besar dari r tabel. Untuk itu rumus yang digunakan untuk menentukan r tabel adalah sebagai berikut

$$df = N - 2$$

Keterangan ;

df = degree of freedom

N = Banyaknya Responden

Berdasarkan tabel r, maka nilai $df = 100 - 2$, sehingga $df = 98$. Dengan ini nilai 98 memiliki r tabel sebesar 0,195.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum X$ = Jumlah skor butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

N = Jumlah sampel

2.2.7 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas adalah proses dalam menentukan apakah data sudah reliabel atau belum. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang dihitung menggunakan SPSS. Pengujian reliabilitas bertujuan menguji tingkat konsistensi dari pernyataan dalam sebuah kuesioner. Menurut Harrison dalam jurnal Janti (2014) menyatakan bahwa, reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku mempunyai keandalan sebagai alat ukur, diantaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60. Rumus untuk ini digunakan dalam menentukan reliabilitas sebuah data:

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

Keterangan:

r_i = Koefisien reliabilitas instrumen (total tes)

k = Jumlah butir pernyataan yang sah

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian skor total

2.2.8 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah proses pengajian, dan penafsiran data untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang karakteristik suatu dataset. Tujuan utama dari analisis deskriptif adalah untuk merangkum dan menyajikan informasi yang relevan secara ringkas sehingga memudahkan pemahaman tentang pola, distribusi, dan sifat-sifat kunci dari data yang diamati. Menurut (Ghozali, 2015) Analisis statistika deskriptif adalah statistika yang mempunyai tugas mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data kemudian menyajikannya dalam bentuk deskripsi atau gambaran. Beberapa hal yang termasuk dalam bagian ini adalah mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis data dan menyajikan data.