

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai analisis kepuasan telah dilakukan, salah satunya oleh Helm, dkk (2005). Tujuan penelitian ini untuk merevisi dan memvalidasi ulang instrumen *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Penelitian ini mengukur kepuasan situs *Web* dari perspektif *usability*.

Penelitian lain yang berkaitan dengan kepuasan adalah penelitian yang dilakukan oleh Tarigan (2009). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah dimensi *WEBQUAL* berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna, kepuasan pengguna dalam sistem *e-library* SET dan model untuk memprediksi kepuasan pengguna dalam *e-library* SET.

#### 2.2. Penelitian saat ini

Penelitian saat ini dilakukan pada situs *e-learning* Prodi TI UAJY. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh tingkat kepuasan pengguna *e-learning* Prodi TI UAJY terhadap tingkat keberhasilan *task*, usaha dan waktu pelaksanaan *task*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji chi-square untuk menentukan hubungan yang signifikan antar variabel kemudian dilakukan uji regresi logistik biner untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna terhadap tingkat keberhasilan dalam melaksanakan *task*.

Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini

| Pengarang | Tahun | Judul  | Tujuan   | Metode  | Kesimpulan  |
|-----------|-------|--|--|---|---|
| Helm, dkk | 2005  | <i>Using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) Instrument to Measure Satisfaction with a Web Site</i> | Merevisi dan memvalidasi ulang instrumen <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> untuk mengukur kepuasan dengan situs Web dari perspektif <i>usability</i> | Instrumen <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> | Kepuasan pengguna akhir dengan situs web dapat dipandang sebagai segi konstruksi yang terdiri dari lima sub-skala (isi, ketepatan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) dan bentuk order kedua. |

Lanjutan Tabel 2.1

| Pengarang  | Tahun | Judul   | Tujuan  | Metode                    | Kesimpulan  |
|------------|-------|---|---|---------------------------|---|
| Tarigan, J | 2009  | <i>User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengetahui apakah dimensi <i>WEBQUAL</i> berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna</li> <li>- Mengetahui kepuasan pengguna dalam sistem <i>e-library SET</i></li> <li>- Mengetahui model untuk memprediksi kepuasan pengguna dalam <i>e-library</i> sistem <i>SET</i></li> </ul> | <i>Webqual Instrument</i> | Kepuasan akhir pengguna akhir sangat dipengaruhi oleh dimensi kegunaan seperti tingkat mudah dipelajari, mudah dioperasikan, derajat penampilan menarik, desain website, kompetensi penggunaan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan situs. |

Lanjutan Tabel 2.1

| Pengarang                   | Tahun | Judul  | Tujuan  | Metode  | Kesimpulan  |
|-----------------------------|-------|--|---|---|---|
| Irmawan<br>Budi<br>Hardhono | 2010  | Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Situs <i>E-learning</i> Terhadap Tingkat Keberhasilan, Usaha dan Waktu Pelaksanaan <i>Task</i> | Mengetahui apakah kepuasan pengguna <i>e-learning</i> Prodi TI UAJY mempengaruhi tingkat keberhasilan <i>task</i> , usaha dan waktu pelaksanaan <i>task</i> | - Uji <i>Chi-Square</i><br>- Uji Regresi Logistik Biner | Kepuasan pengguna mempengaruhi tingkat keberhasilan secara signifikan pada tingkat signifikansi 10% dimana <b>bahwa saat tingkat kepuasan pengguna mencapai angka 1,789 maka probabilitas pengguna berhasil menggunakan situs <i>e-learning</i> adalah 0,99 dengan ketepatan prediksi sebesar 96,7 %.</b> |