

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian pada [1] dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS pada Mahasiswa Pengguna *E-Learning* STKIP PGRI Sumatera Barat. Dalam penelitian ini melihat adanya Penelitian ini mengkaji permasalahan yang dihadapi mahasiswa STKIP PGRI Sumatera Barat dalam menggunakan platform *E-Learning*. Ditemukan bahwa banyak mahasiswa belum memahami semua fitur dan fungsi *E-Learning*, dan sering mengalami kendala teknis seperti server down dan kesulitan mengakses sistem lain. Hal ini menyebabkan penggunaan *E-Learning* menjadi kurang optimal. Data penelitian ini diperoleh dari mahasiswa melalui survei, dengan melakukan pengumpulan dan analisis data kuantitatif. Data yang diperoleh dianalisis untuk mengukur tingkat pengetahuan mahasiswa tentang fitur *E-Learning*, pengalaman mereka dengan gangguan teknis, dan tingkat kepuasan mereka terhadap platform. Diharapkan temuan penelitian ini dapat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas platform *E-Learning* STKIP PGRI Sumatera Barat oleh pihak terkait dan memaksimalkan manfaatnya bagi Penyampaian dan penerimaan materi pelajaran. Pada temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa tiga variabel menunjukkan tingkat kepuasan pada sistem *E-Learning* STKIP PGRI.

Penelitian yang dilakukan oleh [2] yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan Overview Analitis menyatakan Pentingnya pengaturan waktu perkuliahan, pencatatan hasil belajar, penyelesaian administrasi KRS, dan aktivitas lainnya yang menunjang kelancaran proses edukasi. Penelitian ini mengadopsi EUCS sebagai metode nya. Data kuantitatif diterapkan dengan memanfaatkan survei yang disebarkan kepada mahasiswa digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap SIAKAD, data dianalisis dengan cara dihitung dan penelitian ini memaparkan gambaran menyeluruh mengenai kepuasan mahasiswa Universitas

Teknologi Sumbawa pada sistem informasi akademik (SIKAD). Temuan analisis data ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi pihak terkait dalam rangka meningkatkan kualitas SIKAD dengan menggunakan lima indikator pada EUCS penelitian ini menemukan bahwa hanya dua indikator EUCS, yaitu konten dan akurasi, yang memberi pengaruh besar untuk memuaskan pengguna terhadap sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh [3] yang berjudul Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Aplikasi Media Pembelajaran Online (Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Kota Palembang) menyatakan dengan adanya sistem ini mampu menawarkan aplikasi belajar online yang dapat diunduh oleh mahasiswa, sehingga mendorong interaksi dan kolaborasi antara mahasiswa dan dosen, model pembelajaran yang me replikasi perkuliahan langsung, dengan dosen mengajar dan memberikan tugas. Mahasiswa dapat memanfaatkan aplikasi media belajar online untuk menyampaikan presentasi dan mengadakan sesi tanya jawab dengan mahasiswa lain atau dengan dosen. Penelitian ini mengandalkan metode deskriptif kuantitatif dalam proses pengumpulan dan analisis data dan menerapkan EUCS sebagai metode untuk mendeskripsikan kesuksesan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna terhadap sistem yang diteliti menyatakan bahwa responden hasil dari kuesioner yang telah diisi, Media pembelajaran online terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, dengan tingkat kepuasan mencapai 94% menurut penelitian ini, yang menunjukkan tanggapan pengguna yang sangat positif. Sehingga kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan media pembelajaran online dalam masa pandemi dapat dikatakan sudah merasa puas.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh [4] yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik di Uin Sunan Ampel Surabaya Menggunakan *End User Computing Satisfaction* menyatakan bahwa Ketidاكلancaran SIKAD saat pengisian KRS menunjukkan bahwa layanan lembaga dalam memfasilitasi perencanaan akademik mahasiswa masih perlu ditingkatkan. pendekatan kuantitatif digunakan pada penelitian ini berdasarkan survei untuk meneliti

variabel EUCS yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna SIAKAD UIN Sunan Ampel Surabaya. Menurut analisis EUCS menunjukkan bahwa tidak ada indikator yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna karena nilainya di bawah 1.

Penemuan dari kajian yang dilakukan oleh [5] dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *E-Campus* Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs menyatakan bahwa memastikan kualitas sistem informasi membutuhkan evaluasi yang berkelanjutan, dan kepuasan pengguna menjadi dasar penting untuk menilai kinerja sistem dengan menggunakan Melalui metode deskriptif, penelitian ini menghasilkan gambaran menyeluruh tentang variabel, gejala, atau kondisi yang diteliti, pada penelitian menunjukkan hasil yaitu hubungan yang kuat antara variabel penelitian pada kepuasan pengguna Sistem Informasi *E-Campus* IAIN Bukittinggi, dengan tingkat signifikansi sebesar 73,3%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh [6] dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan Metode *Technology Acceptance Model*. Menyatakan bahwa dengan adanya penelitian menggunakan metode ini diharapkan mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pada kemudahan yang dialami oleh pengguna serta keberanjakan suatu sistem bagi pengguna. Pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat variabel *perceived of use* dan *perceived of usefulness* yang mempengaruhi faktor penggunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh [7] dengan judul Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Terhadap Kualitas Website Bimbingan UAJY Menggunakan Metode Webqual 4.0. Menyatakan bahwa dengan adanya penelitian menggunakan metode ini diharapkan mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pada variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan hasil *Usability* serta *Service Interaction Quality* sehingga kepuasan pengguna dinilai baik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu mengukur tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman yang telah diterima oleh pengguna.



Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	[1]	Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Metode EUCS Pada Mahasiswa Pengguna <i>E-Learning</i> STKIP PGRI Sumatera Barat	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Format</i> • <i>Easy to use</i> • <i>Timeliness</i> 	EUCS	Variabel <i>Ease of use</i> , <i>Accuracy</i> , dan <i>content</i> tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, seperti yang ditunjukkan oleh hasil penelitian. Sebaliknya, variabel <i>Format</i> dan <i>Timeliness</i> memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa
2.	[2]	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Sumbawa dengan Pendekatan Overview Analitik	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Timeliness</i> • <i>Format</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Easy to use</i> • <i>Content</i> 	EUCS	Berdasarkan temuan penelitian menunjukan <i>Timeliness</i> , <i>Format</i> , dan <i>Ease of use</i> merupakan faktor-faktor penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Dua variabel lain

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
					tidak menjadi indikator penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna
3.	[3]	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Aplikasi Media Pembelajaran Online (Studi Pada Perguruan Tinggi Swasta Kota Palembang)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Format</i> • <i>Content</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Easy to use</i> • <i>Timeliness</i> 	EUCS	Mayoritas responden, yaitu 94%, menyatakan kepuasan mereka terhadap penggunaan aplikasi media pembelajaran online dalam penelitian ini. Di sisi lain, <i>format</i> dan <i>timeliness</i> tidak menunjukkan hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan pengguna

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
4.	[4]	Analisis kepuasan pengguna sistem informasi akademik di Uin sunan ampel Surabaya menggunakan end user computing Satisfaction.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Easy to use</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Content</i> • <i>Format</i> • <i>Timeliness</i> 	EUCS	Dibuktikan melalui penelitian ini bahwa variabel <i>content</i> ialah variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna. Empat variabel lain tidak ditemukan pengaruh pada tingkat kepuasan pengguna
5.	[5]	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi <i>E-Campus</i> Di lain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Format</i> • <i>Easy to use</i> • <i>Accuracy</i> • <i>Content</i> • <i>Timeliness</i> 	EUCS	Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat semua indikator variabel berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem informasi <i>E-Campus</i> .

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
6.	[6]	Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan Metode Technology Acceptance Model	<ul style="list-style-type: none"> • <i>perceived of use</i> • <i>Perceived usefulness</i> • <i>Attitude Toward Using</i> • <i>Behavioral Intention to Use</i> • <i>System Usage</i> 	TAM	Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat variabel <i>perceived of use</i> dan <i>perceived of usefulness</i> yang mempengaruhi faktor penggunaan serta untuk 3 variabel lainnya tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.
7.	[7]	Analisis Kepuasan Mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta Terhadap Kualitas Website Bimbingan UAJY Menggunakan Metode Webqual 4.0	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Usability</i> • <i>information quality</i> • <i>Service Interaction Quality</i> 	WEBQUAL 4.0	Berdasarkan penelitian ini menyatakan bahwa variabel <i>Usability</i> dan <i>information quality</i> berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel <i>Service Interaction Quality</i> tidak menunjukkan pengaruh positif.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Analisis Kepuasan Pengguna

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan analisis sebagai Evaluasi menyeluruh tentang suatu peristiwa (tulisan, tindakan, dan sebagainya) untuk mengetahui detail dan penyebabnya (latar belakang, kronologi, dan faktor-faktor yang melatarbelakangi nya). Secara umum pengertian analisis ialah suatu kegiatan yang dilakukan guna membedakan, memilah, dan menguraikan sesuatu untuk dikelompokkan ataupun digolongkan kepada kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, setelah dikelompokkan maka dapat dicari hubungannya antara satu dengan yang lainnya. Saat melakukan kegiatan penelitian analisis merupakan metode berpikir kritis peneliti untuk mengevaluasi dan mengurai informasi secara sistematis dalam rangka meneliti suatu topik tertentu hal ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola penting dalam penelitian, baik pada level bagian-bagiannya, hubungan antar bagian, maupun secara keseluruhan [8]. Dengan demikian, analisis dapat diartikan sebagai sebuah langkah penting dalam mengembangkan pola pikir yang sistematis untuk menghubungkan berbagai elemen penelitian, baik secara individual maupun secara keseluruhan.

Menurut [9] Kepuasan pengguna ialah ketidakcocokan antara emosi yang diharapkan dan pengalaman penggunaan yang dirasakan, menciptakan kebingungan psikologis pada pengguna. Hal ini dapat terjadi ketika pengguna merasa kebutuhan dan keinginannya tidak terpenuhi selama pelayanan. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna, di mana pengguna turut berkontribusi dalam pengembangan sistem informasi. Menurut [10] menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat diukur melalui perbedaan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan secara langsung. Jika suatu sistem memiliki kinerja dibawah keinginan oleh pengguna maka pengguna kecewa terhadap cara kerja sistem

tersebut. Namun, jika kinerja sistem tersebut sama dengan keinginan yang diinginkan oleh pengguna maka, pengguna akan merasakan kepuasan. Sehingga, kepuasan pengguna menggambarkan respon positif pengguna terhadap layanan yang digunakan, di mana pengguna merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi.

2.2.2 Sistem Bimbingan Mahasiswa

Sistem Bimbingan Mahasiswa adalah sistem yang dikembangkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk membantu mahasiswa dalam melakukan bimbingan akademik kepada dosen yang ada sehingga harapannya mahasiswa dapat terbantu dan di mudahkan dalam melakukan bimbingan secara online, proses bimbingan mahasiswa tidak lagi terikat pada lokasi kampus, dan dapat dilakukan secara *daring* melalui platform online yang dapat diakses melalui laman <https://bimbingan.uajy.ac.id/>. Dengan mengakses laman berikut maka mahasiswa dapat melakukan bimbingan akademik kepada dosen secara online. Di dalam sistem bimbingan mahasiswa ini terdapat berbagai fitur dan fitur utama dalam sistem ini adalah bimbingan akademik, di dalam bimbingan akademik terdapat input bimbingan sesuai dengan keresahan yang sedang dialami oleh mahasiswa sehingga mahasiswa dapat menyampaikan keresahannya kepada dosen, dan dosen dapat dengan mudah merespons keresahan yang dialami mahasiswa tersebut. Selain itu juga mahasiswa dapat memilih waktu dalam melakukan bimbingan berdasarkan semester yang telah dilaksanakannya.

Untuk dapat mengakses sistem bimbingan mahasiswa ini, pengguna harus merupakan mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan telah terdaftar sebagai peserta didik ataupun sebagai dosen pengampu di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Di laman tersebut menampilkan beberapa fitur yang dapat digunakan oleh mahasiswa selain melakukan bimbingan akademik seperti mahasiswa dapat melakukan pendaftaran tugas akhir,

pendaftaran dan ujian magang, serta fitur lainnya yang dapat menunjang mahasiswa dalam perkuliahan.

Dengan adanya sistem bimbingan mahasiswa ini mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas mahasiswa dalam melakukan bimbingan kepada dosen pengampu sehingga mahasiswa dapat termudah kan dengan tidak hadir secara langsung melainkan hanya dengan menggunakan sistem mahasiswa mampu melakukan bimbingan. Sehingga dengan sistem ini mampu mendukung penerapan teknologi secara baik di lingkungan Universitas Atma Jaya Yogyakarta serta harapannya mampu membantu permasalahan yang sedang terjadi pada mahasiswa.



Gambar 2. 1 Dashboard Sistem Bimbingan Mahasiswa

2.2.3 End-User Computing Satisfaction

EUCS merupakan teknik analisis yang dipakai untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan mengidentifikasi dan mengatasi ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dan pengalaman nyata mereka. Dalam penelitian ini kepuasan pengguna Sistem Informasi *EUCS* membuat penilaian menyeluruh terhadap kualitas sistem informasi yang dilakukan oleh mahasiswa yang menggunakan Situs Bimbingan Mahasiswa berdasarkan dengan pengalaman mereka menggunakan Situs Bimbingan Mahasiswa tersebut sehingga harapannya

dengan evaluasi yang dilakukan ini pihak universitas mampu meningkatkan kembali Situs Bimbingan Mahasiswa ini agar mampu memudahkan mahasiswanya melakukan bimbingan. Metode EUCS ini dirancang langsung oleh [11] berdasarkan pengembangan metode ini terdapat dimensi yang berfokus pada kepuasan (*satisfaction*) yang menjadi tolak ukur terhadap kepuasan pengguna antara lain :

1. *Content*

Dalam dimensi *content* ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan isi konten yang ditampilkan dalam suatu sistem atau website, biasanya suatu sistem atau website memuat beberapa informasi atau artikel yang berguna untuk penggunanya. Di mana suatu sistem atau website yang memuat menyediakan informasi yang berguna bagi pengguna saat melakukan pengambilan keputusan maka sistem atau website tersebut memiliki nilai kepuasan yang baik untuk penggunanya.

2. *Accuracy*

Dalam dimensi *accuracy* ini suatu sistem atau website mengukur kepuasan pengguna berdasarkan informasi atau artikel yang diinput ke dalam suatu sistem mampu mengolah data atau informasi secara akurat, sehingga pengguna merasa puas dengan sistem atau website tersebut karena mampu memuat informasi dan data yang akurat untuk menunjang keinginan pengguna.

3. *Format*

Dalam dimensi *format* ini suatu sistem atau website mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tampilan yang disuguhkan kepada pengguna sistem atau website mulai dari tata letak, warna hingga desain yang mampu memberi kepuasan kepada para penggunanya.

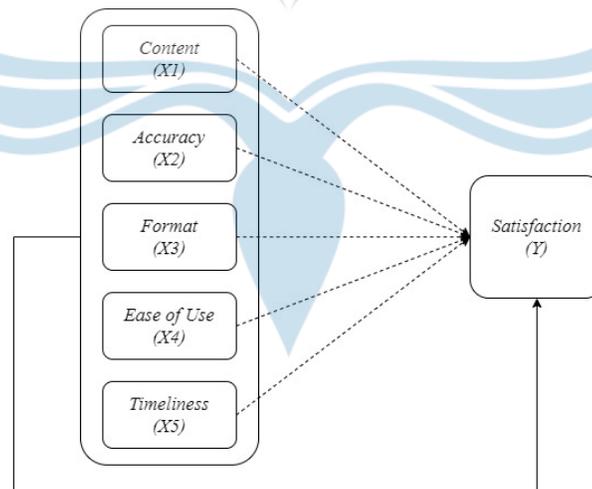
4. *Ease of Use*

Dalam dimensi *Ease of Use* ini suatu platform website kepuasan pengguna diukur berdasarkan kemudahan penggunaan, termasuk kemudahan dalam memasukkan data dan menerima data yang diolah oleh sistem. Semakin mudah pengguna mendapatkan informasi dan data yang akurat, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.

5. *Timeliness*

Dalam dimensi *Timeliness* ini suatu sistem atau website mengukur kepuasan pengguna berdasarkan tingkat efektivitas pemakaian pada sistem atau website tersebut, semakin cepat suatu sistem mengolah data atau informasinya maka sistem tersebut memiliki tingkat kepuasan pengguna yang baik.

2.3 Kerangka Konseptual



Keterangan :

- > : Berpengaruh secara spasial
-> : Berpengaruh secara simultan

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual

2.3.1 Hipotesis

Hipotesis adalah hasil sementara untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Menurut [12] hipotesis merupakan rumusan yang jelas dan terstruktur tentang hubungan yang diprediksikan hubungan peran variabel bebas dalam menentukan variabel terikat. Sesuai dengan kerangka penelitian yang telah dipaparkan, hipotesis penelitian dapat diajukan adalah:

1. Pengaruh variabel *content* terhadap kepuasan pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

Kualitas sistem yang baik dapat dilihat dari penyajian informasi yang akurat dan bermanfaat bagi penggunanya, dimana sistem yang memiliki tampilan yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dapat disebut dengan *content*. Menurut [13] *Content* digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan konten atau informasi yang terdapat dalam aplikasi. Kepuasan pengguna dikatakan tinggi jika konten atau informasi yang disajikan lebih informatif. Mengacu pada analisis yang dilakukan oleh [4] Menunjukkan dalam penelitiannya bahwa variabel yang mampu berdampak positif terhadap kepuasan pengguna adalah variabel *content*. Memperkuat pernyataan tersebut dengan menyebutkan bahwa variabel *content* memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna.

H1 : Variabel *content* (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

2. Pengaruh variabel *accuracy* terhadap kepuasan pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

Dalam suatu sistem terdapat informasi dan data yang telah diinput oleh para pengguna dan diolah oleh sistem, dimana semakin sedikit

sistem melakukan kesalahan maka sistem dapat dinilai baik serta berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena pengguna dapat menerima informasi dan data yang tepat dan akurat. Menurut [13] menyatakan bahwa variabel *accuracy* menilai keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem. Semakin sedikit kesalahan, semakin akurat sistemnya. Merujuk pada temuan penelitian oleh [3] mengungkapkan bahwa *accuracy* mampu berdampak yang dinyatakan pada hasil penelitian tersebut.

H2 : Variabel *accuracy* (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

3. Pengaruh variabel *format* terhadap kepuasan pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

Sistem yang informatif harus bisa menyajikan kualitas informasi yang valid, relevan dengan kebutuhan *user*, serta tersedia secara *real-time*, dimana tampilan dan keindahan pada sistem sangat berdampak terhadap kepuasan pengguna dalam konteks ini dapat diistilahkan sebagai *format*. Dengan tampilan yang baik mulai dari tata letak, pemilihan warna dan juga ukuran font yang mudah untuk dilihat mampu memberikan kesan positif terhadap sistem tersebut. Menurut [13] *format* merupakan evaluasi atau penilaian terhadap ukuran *format* dari segi tata letak, tampilan dan keindahan yang digunakan dalam aplikasi. Merujuk pada penelitian [1] salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna ialah *format*.

H3 : Variabel *format* (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

4. Pengaruh variabel *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

Sistem yang ideal adalah sistem yang mampu memprioritaskan kemudahan penggunaan, sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas mereka dengan lebih cepat dan mudah serta memberikan dampak yang baik bagi pengguna. Menurut [14] Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pengguna dalam menggunakan sistem secara efektif, terutama saat melakukan memasukkan serta mengolah data, dan mencari informasi, pernyataan ini didasarkan pada asumsi dan perlu diuji secara ilmiah dengan penelitian oleh [3] yang mengatakan bahwa variabel yang berdampak positif terhadap kepuasan pengguna ialah *ease of use*.

H4 : Variabel *ease of use* (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa

5. Pengaruh variabel *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

Sistem ini dirancang untuk membantu pengguna menghemat waktu dalam memasukkan data dan menyediakan informasi yang akurat, sesuai dengan kebutuhan mereka. Menurut [14] menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan kecepatan presentasi data dan informasi yang relevan. Pengguna tidak perlu melakukan tindakan tambahan setelah mengajukan permintaan. Sistem akan secara otomatis memproses permintaan dan menampilkan keluarannya. Temuan ini memperkuat bukti yang dikemukakan dalam hasil analisis sebelumnya

oleh [5][1] menyatakan variabel yang berdampak kepada kepuasan pengguna ialah *timeliness*.

H5 : Variabel *timeliness* (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Mahasiswa.

