

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam pengembangan listrik di Playstore, penting untuk memahami tingkat kepuasan pengguna, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Penelitian terdahulu telah memberikan wawasan yang berharga terkait hal hal kepuasan. Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna penelitian terdahulu.

Penelitian yang dilakukan oleh Gloria Ribka Lengkey, dkk pada tahun 2022 dengan judul Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak promosi dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan, baik secara terpisah maupun secara bersamaan. Populasi yang diambil sebagai sampel adalah pelanggan PT.PLN ULP Tomohon yang telah menggunakan aplikasi pln mobile, dengan penggunaan teknik cluster random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara kualitas layanan elektronik memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan [11].

Penelitian Soewardy, Kenfyo (2021) yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Marketplace Tokopedia Menggunakan Algoritma C4. Tujuan penelitian ini metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan teknik algoritma C4.5 Decision Tree. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pengguna aplikasi tokopedia berdasarkan data yang telah diolah, diketahui bahwa kualitas informasi menjadi variabel yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi tokopedia, dan dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi Tokopedia merasa puas dengan penggunaan aplikasi Tokopedia, kesimpulan yang dapat ditarik dari

penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan pengguna Tokopedia sangat terkait dengan aspek-aspek seperti kualitas sistem, kualitas informasi, tampilan desain, keamanan, serta pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Tokopedia [12].

Penelitian terdahulu oleh Santi Arifah dan Erika Apulina Sembiring (2018) berjudul Analisis Pengaruh Kepuasan Dengan Pemakaian Metode Prespektif Terhadap Penggunaan Aplikasi Quickbooks Accounting System (Studi Kasus Ud. Rizky Assila Ulfa) untuk mengukur sejauh mana faktor seperti isi, format, ketepatan waktu, akurasi, kemudahan penggunaan, sikap staf pengembang aplikasi, layanan yang diberikan, tingkat pengetahuan, dan tingkat keterlibatan pengguna memengaruhi kepuasan dalam menggunakan aplikasi quickbooks accounting system, digunakan teknik analisis regresi linier berganda. menggunakan terori konseptual hasil dari penelitian ini dengan tingkat signifikansi alpha 5% menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel-variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi quickbooks accounting system. Namun, ketika dianalisis secara terpisah, variabel-variabel seperti isi, ketepatan waktu, dan akurasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi quickbooks accounting system. Sementara itu, variabel format, kemudahan penggunaan, tingkat pengetahuan, dan keterlibatan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi tersebut [13].

Penelitian terdahulu oleh Rohmatus Sholihah , Aries Dwi Indriyanti (2022) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam) dan End-User Computing Satisfaction (Eucs) penelitian ini memanfaatkan metode Technology Acceptance Model (Tam) dan *End User Computing Satisfaction* (Eucs) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Camscanner. Dalam kerangka metode Tam, faktor-faktor yang dianalisis meliputi perceived usefulness, perceived ease of use, dan attitude toward using. di sisi lain, metode Eucs melibatkan faktor-faktor

seperti content, format, accuracy, ease of use, dan timeliness. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada 100 mahasiswa Asal Jawa Timur. Hasil analisis data dengan menggunakan perangkat lunak Smartpls menunjukkan bahwa 93,75% pengguna aplikasi CamScanner merasa sangat puas [14].

Penelitian selanjutnya oleh Lilis Darwati dan Fitriyani (2022) berjudul Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Ovo Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi Ovo dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (Eucs), metode ini menekankan pada kepuasan pengguna dengan menganalisa aplikasi berdasarkan konten, keakuratan, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampel random. Penelitian ini dirasa perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna [15].

Penelitian terdahulu oleh Diah Pranitasari dan Ahmad Nurafif Sidq (2021) berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality Dan Kartesius. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas layanan elektronik yang diberikan Shopee dengan menggunakan E-Service Quality dan metode diagram Kartesius atau Importance Performance Analysis (Ipa). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang telah memenuhi kepuasannya yaitu efficiency, reliability, dan responsiveness. Sedangkan dimensi e-servqual yang belum memenuhi kepuasan pelanggan adalah dimensi fulfillment, privacy, compensation, dan contact [16].

## **2.2 Definisi Kepuasan**

Kepuasan bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan, kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan ekspektasi yang mereka miliki. Menurut Hutasoit (2011), jika kinerja menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian dan kemampuan penggunaan dari seluruh karakteristik produk dan jasa

yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Ini melibatkan atribut atau faktor-faktor seperti bukti langsung, perhatian pribadi yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan, dan jaminan [17].

Kepuasan pelanggan tercermin dari sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan memenuhi harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2018), jika kinerja sesuai harapan, pelanggan merasa puas; bila melebihi harapan, pelanggan merasa amat puas atau senang. Tjiptono (2012) dalam Sahabuddin (2019) menjelaskan bahwa kepuasan tergantung pada perbedaan antara harapan dan kinerja yang diberikan. Upaya untuk memuaskan pelanggan terfokus pada mengurangi kesenjangan antara harapan dan kinerja. Sementara menurut Fecikova (2010) dalam Sahabuddin (2019), kepuasan adalah hasil dari evaluasi terhadap pengalaman sesuai harapan mereka, yang erat kaitannya dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap produk atau layanan tertentu [18].

### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Menurut pandangan Lewis dan Booms (2011), kualitas layanan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. Sementara menurut Tjiptono (2011), kualitas layanan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai ekspektasi mereka. Kotler dalam Laksana (2008) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang tak berwujud dan tak menghasilkan kepemilikan, ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Jika kita merangkum definisi-definisi tersebut, kualitas layanan adalah evaluasi dari pengalaman konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan [19].

Berdasarkan kutipan yang disediakan, kesimpulan untuk judul mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi penghitung listrik yang tersedia di android Playstore (studi kasus desa Gedangan kabupaten Malang dapat merujuk pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Penelitian ini akan fokus pada seberapa jauh aplikasi tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam menghitung listrik:

1. Kualitas pelayanan aplikasi antara lain mengenai menilai sejauh mana aplikasi tersebut menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti kemudahan penggunaan, akurasi perhitungan, keandalan, dan responsivitas.
2. Kepuasan pengguna mengukur sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan pengguna. Apakah pengguna merasa puas dengan kinerja aplikasi karena memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi mereka dalam menghitung listrik.
3. Evaluasi terhadap pelayanan memeriksa sejauh mana pengalaman menggunakan aplikasi tersebut sesuai dengan harapan pengguna. Evaluasi ini sangat terkait dengan keinginan dan kebutuhan pengguna terhadap aplikasi penghitung listrik yang mereka gunakan.

## **2.4 Android**

Android Inc didirikan di Palo Alto, California, pada Oktober 2003 oleh Andy Rubin, Rich Miner, dan Nick Sears. Awalnya, android Inc bertujuan mengembangkan sistem operasi canggih untuk kamera digital. Namun, setelah menyadari bahwa pasar untuk perangkat semacam itu terbatas, fokus pengembangan dialihkan ke sistem operasi untuk smartphone [20]. Hal ini bertujuan untuk bersaing dengan platform seperti Symbian, Windows Mobile, dan lainnya. Adapun kelebihan android antara lain:

1. User Friendly

Android begitu mudah dioperasikan sehingga bahkan pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi sekalipun dapat dengan cepat mempelajarinya.

2. Bersifat Open Source

Dikarenakan Android dibangun di atas Kernel Linux, sistem ini bersifat open source, memungkinkan siapa saja untuk mengembangkan dan memodifikasi Android tanpa memerlukan pembayaran.

3. Merakyat

Android cocok digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat, dari yang berpenghasilan rendah hingga tinggi. Karena banyak digunakan oleh berbagai

kalangan, tidak mengherankan jika sistem operasi ini sangat populer di masyarakat. android juga di dukung oleh beberapa aplikasi yang bahkan mencapai ribuan aplikasi untuk menunjang kinerjanya.

## **2.5 Aplikasi Mobile dan Playstore**

Aplikasi mobile adalah teknologi yang paling populer dan berkembang pesat di era ini. Aplikasi mobile biasanya digunakan untuk keperluan komunikasi, informasi, hiburan, pendidikan, bisnis, serta teknologi. aplikasi mobile atau biasa di sebut aplikasi seluler adalah jenis aplikasi yang dipasang untuk berjalan di perangkat seluler seperti pada smartphone, pc, dan tablet [21].

Play store merupakan platform digital yang disediakan oleh Google untuk menyediakan beragam konten digital, seperti aplikasi, permainan, film, dan musik. Layanan Playstore dapat diakses melalui situs web, aplikasi android, atau perangkat Google TV. Di dalam Playstore, terdapat berbagai fitur, termasuk penilaian dan peringkat yang diberikan oleh pengguna untuk aplikasi atau layanan yang tersedia [22].

Google Playstore memiliki rating, review, dan installs. Rating adalah nilai yang diberikan oleh pengguna untuk aplikasi yang mereka gunakan, dan tingkat rating ini dapat memberikan pandangan umum tentang kualitas aplikasi tersebut. review berisi pendapat pengguna tentang aplikasi dan bisa mencakup kritik dan saran [23].

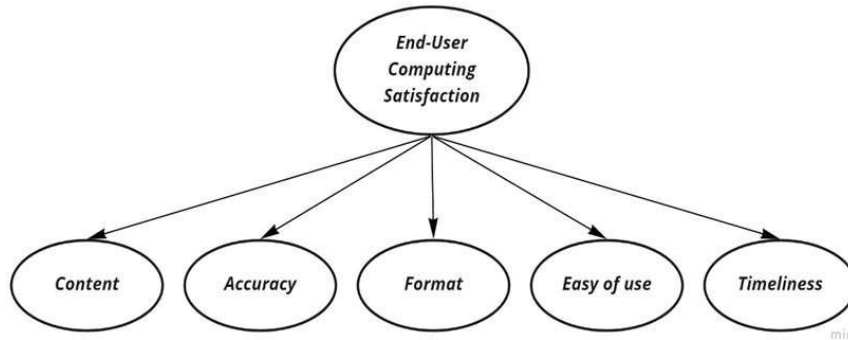
## **2.6 End-User Computing Satisfaction (EUCS)**

EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari kinerja sistem atau aplikasi (Hartawan, 2017). Keberhasilan atau kesuksesan suatu sistem informasi atau suatu aplikasi tidak hanya ditentukan bagaimana sistem tersebut berjalan dan menghasilkan sebuah informasi, tetapi juga mengenai kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi atau sistem yang digunakan.

Metode EUCS pertama kali dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini dapat diartikan menekankan kepuasan atau satisfaction

pengguna akhir pada aspek teknologi atau sebuah sistem (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Aspek teknologi yang dimaksud adalah dengan menilai variabel-variabel yang ada dalam sistem tersebut seperti isi, format, keakuratan dan sebagainya. EUCS adalah sebuah sistem informasi merupakan evaluasi menyeluruh dari pengguna aplikasi maupun sistem informasi berdasarkan pengalaman dari penggunaan aplikasi tersebut (Oktavia, 2012). Dalam EUCS ada lima variabel yang digunakan dalam penilaian kepuasan pelanggan yaitu, content (isi), accuracy (keakuratan), format (bentuk), ease of use (penggunaan) dan timeliness (waktu). Model EUCS.





**Gambar 2. 1 End User Computing Satisfaction**

Peneliti menambahkan dua variabel tambahan yaitu persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan layanan (service) sebagai variabel bebas dalam menganalisis kepuasan pengguna sebagai variabel terikat. Penelitian ini memakai 7 variabel yaitu 5 variabel berdasarkan metode EUCS dengan tambahan variabel persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan layanan (service). Gambar 2.5 merupakan variabel penelitian kepuasan pengguna.

## **2.6 Kerangka Berfikir**

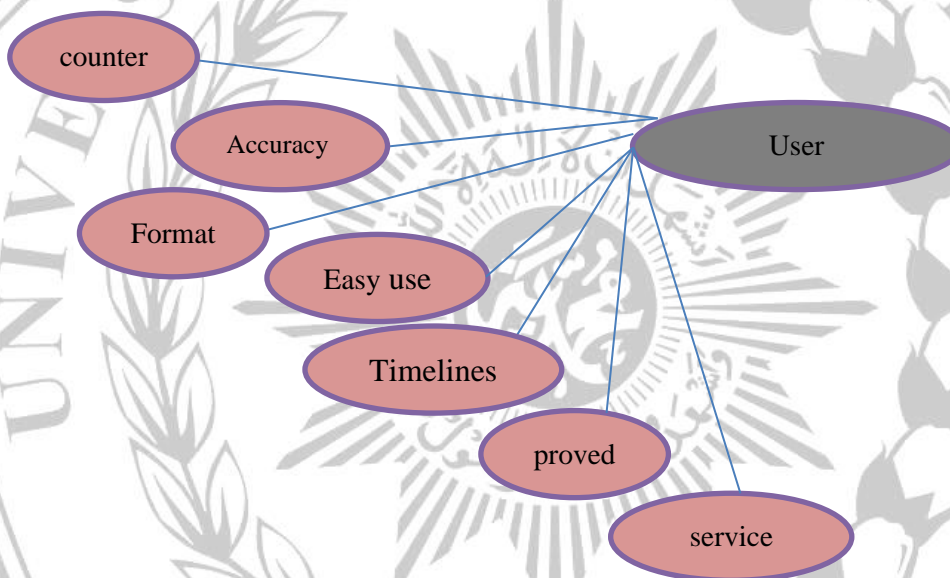
Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran merupakan fondasi esensial dari sebuah penelitian yang disusun berdasarkan fakta, observasi, dan tinjauan literatur. Kerangka ini mencakup teori, prinsip, atau konsep-konsep yang menjadi landasan penelitian. Dalam kerangka pemikiran, variabel-variabel penelitian dijabarkan secara mendalam dan relevan terhadap permasalahan yang diteliti.

Hal ini memungkinkan untuk menjawab permasalahan penelitian dengan lebih mendalam. Widayat dan Amirullah (2002) menjelaskan bahwa kerangka berpikir atau kerangka konseptual adalah model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dengan faktor-faktor yang diidentifikasi sebagai permasalahan utama. Kerangka berpikir ini memberikan gambaran bagaimana gejala atau masalah yang menjadi fokus penelitian terkait. Alur berpikir ini bersumber dari teori-teori sebelumnya dan pengalaman empiris, dan menjadi dasar bagi pengembangan hipotesis. Purnomo dan rekan-rekannya (1998) mengemukakan pendapat serupa bahwa kerangka berpikir memberikan penjelasan terhadap gejala yang menjadi objek dari permasalahan yang diteliti. Pembentukan



kerangka berpikir didasarkan pada literatur yang relevan serta hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan tujuan penelitian [24].

Penggunaan aplikasi penghitung listrik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna khususnya masyarakat Desa Gedangan Kabupaten Malang, untuk memahami penjelasan di atas dalam mengetahui Tingkat kepuasan penggunaan aplikasi listrik yang tersedia di playstore di Desa Gedangan, maka di buat kerangka pikir untuk mempermudah memahami konsep yang digunakan sebagai berikut;



**Gambar 2. 2 Kerangka berfikir**

Berikut adalah penjelasan masing-masing pada variabel berikut antara lain:

A. Counter (isi)

Variabel atau isi ini mengukur bagaimana kepuasan pengguna yang ditinjau yaitu isi dari suatu aplikasi atau sistem. Isi yang dimaksud umumnya adalah berupa fungsi yang digunakan pengguna dan informasi yang dihasilkan oleh sistem atau aplikasi (Purwandani, 2018).

B. akurat

Variabel ini mengukur kepuasan pengguna dengan keakuratan data maupun informasi yang disediakan oleh sistem atau aplikasi untuk para pengguna. Keakuratan sebuah sistem dapat diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang benar ketika mengolah data, selain melihat informasi, keakuratan juga dapat diukur dengan seberapa sering sistem mengalami kesalahan dalam sebuah fitur ataupun dalam pengolahan data saat digunakan pengguna (Setyoningrum, 2020).

#### C. Format ( bentuk )

Variabel ini mengevaluasi kepuasan pengguna dari sisi user interface atau tampilan yang diberikan oleh sistem atau aplikasi (Kamal, Dyatmika, & Bakhri, 2020). Bentuk seperti laporan atau informasi yang dihasilkan apakah menarik bagi para pengguna dan memudahkan para pengguna ketika menjalankan sistem, karena user interface atau tampilan sistem sangat berpengaruh terhadap efektifitas pengguna menggunakan sistem tersebut.

#### D. Easy use

Variabel ini berkaitan dengan kepuasan pengguna Dari kemudahan sistem yang di gunakan oleh pengguna mulai dari memasukan data inputan sampai outputan (Perdana, Utami, & Aini, 2021).

#### E. TimeLines (kecepatan )

Variabel ini berkaitan dengan ketepatan waktu sat menyajikan data informasi yang di butuhkan oleh pengguna aplikasi harus menyediakan sistem yang cepat dalam mengelola input langsung menghasilkan output (Setyoningrum, 2020).

#### F. Percoved (presepsi )

Variabel ini di definisikan sebagai kepercayaan dari parapengguna bahwa menggunakan aplikasi dapat bermamfaat bagi dirinya yang akan berdampak pada peningkatan efektivitas dan produktivitas (Tulodo & Solichin, 2019). Hal tersebut dalam segi kemanfaatan dari aplikasi tiket.com yang dirasakan oleh pengguna, apakah pengguna merasakan manfaat ketika menggunakan aplikasi tiket.com dalam menyelesaikan masalah pengguna atau membantu pengguna. Penambahan ini dilakukan karena manfaat berhubungan dengan kepuasan pengguna, manfaat

dari sebuah sistem yang berhubungan dengan kepuasan maka akan mempengaruhi pengguna untuk menggunakan sistem informasi (Khairunnisa & Yunanto, 2018).

#### G. Service (layanan)

Variabel ini mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan layanan yang diberikan sistem tiket.com dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan para pengguna atas layanan yang mereka peroleh (Al Rasyid, 2017). Karena layanan merupakan hal penting yang dilakukan oleh sebuah perusahaan jika ingin membuat sistem atau aplikasi yang digunakan oleh banyak pengguna. Layanan ini dapat berupa e-service yang disediakan oleh aplikasi tiket.com. menurut penelitian Lupo (2015) bahwa e-service mempunyai hubungan terhadap loyalitas.

