

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian masa lalu yang dikerjakan oleh Setiawan dan Novita (2021) tentang Pemeriksaan Pemenuhan Klien Aplikasi Akses KAI Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api memanfaatkan teknik EUCS. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,679 memperlihatkan jika variabel isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu memberikan kontribusi sekitar 67,9% terhadap variasi tingkat kepuasan. Sisanya, yaitu 32,1%, dipahami oleh berbagai elemen yang tidak disertakan dalam tinjauan ini. Faktor isi (X1), ketepatan (X2), desain (X3), kemudahan (X4), dan kepraktisan (X5) secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel pemenuhan (Y) sebesar 0,679 atau 67,9%. Artinya, dari 100 responden, sekitar 68 responden merasa puas dengan aplikasi KAI Access. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa dua faktor yaitu kepuasan dan kemudahan berpengaruh terhadap pemenuhan (Y), sedangkan tiga faktor lainnya berpengaruh nyata terhadap derajat pemenuhan. Dari hasil penelitian, klien tidak puas dengan kemudahan yang diperkenalkan oleh aplikasi KAI Access. Oleh karena itu, agar aplikasi lebih bermanfaat dan meningkatkan kepuasan pengguna, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas dan kelengkapan kedua aspek tersebut.

2. Kendala yang sering dialami oleh pengemudi PT. XYZ juga terjadi di aplikasi PT. XYZ. Fakta bahwa GPS tidak secara akurat mencerminkan lokasi sebenarnya dari pengemudi PT adalah salah satu permasalahannya. XYZ, beberapa isu yang muncul setelah melakukan refresh aplikasi, dan menampilkan isu pada highlight pembelian makanan yang menunjukkan biaya dari toko tidak sesuai dengan biaya di aplikasi PT. XYZ. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan pemeriksaan terhadap pemenuhan klien atau driver PT. XYZ untuk aplikasi PT. XYZ. Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Anda terhadap aplikasi PT. XYZ menurut sudut pandang klien. Pemeriksaan ini bertujuan untuk membedah derajat outcome dari aplikasi PT Driver. XYZ menggunakan Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS). Permasalahan yang menonjol pada PT. XYZ sesuai dengan struktur teknik yang digunakan dalam eksplorasi untuk memberikan tolok ukur terhadap faktor-faktor dalam strategi Pemenuhan Penghitungan Klien Akhir (EUCS). Faktor-faktor yang digunakan antara lain substansi (isi), presisi (ketepatan), desain (struktur), kegunaan (mudah digunakan), dan kepraktisan (ideal) (Bawardi dkk., 2019).
3. Penelitian Kurniasih & Pibriana (2021) sebelumnya membahas tentang metode EUCS untuk Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Online Berbasis Mobile. Koefisien jaminan ( $R^2$ ) penghargaan sebesar 0,690 menunjukkan bahwa sekitar 69% perubahan tingkat pemenuhan dapat dipengaruhi oleh faktor isi, ketepatan, desain, kemudahan, dan idealitas. Sisanya, 31%,

dipahami oleh variabel-variabel lain yang tidak disertakan dalam tinjauan ini. Variabel substansi (X1) terbukti memiliki hubungan penting dengan kepuasan klien aplikasi belanja berbasis web. Hasil uji t yang nilai signifikansi variabel isi 0,000 0,05 dan nilai t statistik 5,397 > dari t tabel 1,962 mendukung hal tersebut. Artinya, cenderung ada anggapan bahwa variabel substansi mempengaruhi tingkat pemenuhan. Variabel ketepatan (X2) berdasarkan hasil uji t juga terbukti mempengaruhi pemenuhan klien. Nilai t hitung yang terukur sebesar 3,230 > dari t tabel 1,962, dengan nilai signifikansi insentif pada variabel ketepatan sebesar 0,001 < 0,05. Variabel organisasi (X3) juga terbukti mempengaruhi tingkat pemenuhan. Hasil uji t menunjukkan t terukur bernilai 2,983 > dari t tabel sebesar 1,962, dengan nilai kepentingan variabel organisasi penghargaan sebesar 0,003 < 0,05. Kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kemudahan penggunaan (X4). Nilai t statistik sebesar 2,867 dari t tabel 1,962, dan variabel kemudahan penggunaan memiliki tingkat signifikansi 0,004 0,05 sesuai hasil uji t. Variabel kepraktisan (X5) juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan. Hasil uji t menunjukkan t terukur bernilai 2,018 > dari t tabel sebesar 1,962, dengan kepentingan dan insentif variabel kepraktisan sebesar 0,044 < 0,05.

4. Analisis Kepuasan Pengemudi Aplikasi Maxim Menggunakan Metode EUCS merupakan subjek penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ariandi dan Marsolina (2023). Perubahan faktor Y (Pemenuhan Klien) tercatat sebesar 0,175. Artinya Substansi (X1), Presisi (X2), Konfigurasi

(X3), Kenyamanan (X4), dan Kepraktisan (X5) dapat mewakili sekitar 17,5% Pemenuhan Klien. Sementara itu, kelebihan 82,5% tersebut disebabkan oleh berbagai faktor yang bukan merupakan fokus eksplorasi ini. Variabel Zat (X1) mempunyai koefisien sebesar 0,755 dengan t tabel sebesar 1,66123. Dengan demikian, memperlihatkan jika tingkat kepuasan pengguna tidak dipengaruhi secara signifikan oleh konten. Variabel Presisi (X2) mempunyai koefisien sebesar 0,890 dengan t tabel sebesar 1,66123. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai t yang ditentukan yang diperoleh lebih kecil daripada nilai t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan juga sangat mempengaruhi kepuasan klien.

5. Eksplorasi sebelumnya yang dilakukan Fitriyani (2022) berfokus pada pengujian estimasi tingkat pemenuhan klien aplikasi OVO dengan menggunakan strategi EUCS. Koefisien jaminan ( $r^2$ ) sebesar 0,732 menunjukkan bahwa 73,2% komitmen faktor Substance, Precision, Arrangement, Usability dan Idealness berpengaruh terhadap pemenuhan klien. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh kritis terhadap pemenuhan klien, dengan hubungan yang solid. Sebaliknya, variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian memberikan pengaruh sebesar 26,8% dari total keseluruhan. Faktor konten pada aplikasi OVO mempengaruhi pemenuhan klien. Oleh karena itu, perluasan konten pada aplikasi OVO akan mempengaruhi pemenuhan klien OVO. Namun variabel Ketepatan pada aplikasi OVO tidak berpengaruh terhadap pemenuhan klien. Hal serupa juga terjadi pada Variabel Format aplikasi OVO yang tidak

berpengaruh cukup baik terhadap kepuasan pengguna. Bagaimana pun variabel Kenyamanan pada aplikasi OVO berpengaruh terhadap pemenuhan klien, sehingga peningkatan kegunaan pada OVO akan mempengaruhi pemenuhan klien OVO. Pada akhirnya, variabel Kepraktisan dalam aplikasi OVO berdampak pada pemenuhan klien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan waktu koneksi di OVO akan berdampak pada pemenuhan klien OVO. Secara umum, Konten, Presisi, Konfigurasi, Kenyamanan, dan Idealitas bersama-sama memengaruhi pemenuhan klien aplikasi OVO, dengan tingkat hubungan yang solid.

6. Permasalahan yang dianalisis dalam eksplorasi ini adalah penilaian Tingkat kepuasan klien Aplikasi Snatch di Kota Lubuklinggau bergantung pada kearifan pembeli dengan menggunakan sistem PIECES (eksekusi, data, ekonomi, pengendalian, produktivitas dan administrasi). Strategi pengumpulan informasi dibantu melalui persepsi langsung, wawancara dengan sumber, dan penyebaran jajak pendapat kepada klien administrasi Snatch. Populasi eksplorasi terdiri dari klien Get Application di Kota Lubuklinggau, dengan contoh lengkap sebanyak 91 responden yang diambil menggunakan resep Slovin. Sasaran utama penjangkauan ini adalah mensurvei tingkat pemenuhan klien inovasi data dengan Aplikasi Get di Kota Lubuklinggau dengan menggunakan struktur PIECES. Hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam survei telah terbukti substansial dan solid berdasarkan uji legitimasi dan ketergantungan. Selain itu, analisis regresi linier berganda mengungkapkan jika, kecuali variabel

ekonomi, terdapat enam variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Grab di Kota Lubuklinggau (Wulandari et al., 2020).

7. Kemajuan transportasi umum yang secara transenden memanfaatkan aplikasi online memberikan dampak yang signifikan terhadap perekonomian Indonesia. Meningkatnya pemanfaatan inovasi ini juga menambah perluasan pekerjaan di bidang ini, yang menjunjung tinggi pergantian peristiwa moneter. Enny Sri Hartati dari Analisis Organisasi Keuangan dan Pembangunan Ekonomi (INDEF) memahami bahwa aplikasi transportasi berbasis internet telah membuka peluang kerja yang lebih luas. Salah satu layanan transportasi berbasis web yang saat ini sedang berkembang adalah Gojek. Meski Gojek sudah mulai beroperasi sekitar tahun 2010, namun popularitas layanan transportasi berbasis web ini mulai meningkat sejak diluncurkan di Indonesia untuk tahap ponsel iOS dan Android pada tahun 2014. Tujuan Gojek di Indonesia adalah untuk mempercepat perubahan data di berbagai bidang, seperti pemanfaatan sepeda motor. Administrasi taksi ini bekerja dengan strategi yang produktif, memungkinkan kegiatan menjadi lebih terorganisir dan dapat dijalankan dengan baik, serta memiliki potensi pendapatan yang lebih baik (Kristo, 2017).
8. Aplikasi tersebut juga memuat kendala-kendala yang sering ditemui pengguna Gojek, seperti permasalahan akurasi GPS yang tidak sesuai dengan lokasi pengguna, kesulitan pengguna dalam mengikuti update,

munculnya fitur pembelian makanan, dan lain sebagainya. Hal-hal tersebut menunjukkan biaya yang ada di toko, bukan biaya yang tercatat di aplikasi Gojek. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pemeriksaan terhadap pemenuhan klien Gojek dengan aplikasi tersebut. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna dalam menggunakan aplikasi Gojek dari sudut pandang mereka. Selanjutnya kajian ini meliputi strategi Issues in Gojek untuk mempercepat kemajuan aplikasi Gojek dengan menggunakan pendekatan End Client Figuring Fulfillment (EUCS).

Pertanyaan yang diperkenalkan ke Gojek bergantung pada sistem yang mengacu pada pendekatan Pemenuhan Komputasi Klien Akhir (EUCS) seperti yang dipahami oleh Doll dan Torkzadeh dalam penelitian yang dilakukan oleh Arthur et al. (2008: 32-33). Penjelasan Doll dan Torkzadeh tentang konsep kepuasan pengguna akhir menunjukkan betapa puasnya pengguna terhadap sistem informasi secara keseluruhan. Upaya untuk mengimbangi kenyamanan kerangka kerja memerlukan peningkatan kualitas bantuan lebih lanjut. Perbandingan antara keadaan aktual sistem informasi dan harapan pengguna digunakan untuk menentukan kepuasan pengguna.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Analisis**

Menurut Aulia (2007) seperti yang dijelaskan dalam penelitian Suteja (2018), analisis merupakan proses berpikir yang bertujuan untuk membedah

suatu topik menjadi segmen-segmen atau komponen-komponen tertentu. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai karakteristik atau ciri dari setiap bagian serta hubungan yang saling terkait di antara mereka, beserta fungsi masing-masing bagian dalam konteks keseluruhan.

Definisi ini menggambarkan bahwa analisis merupakan upaya untuk memecah suatu topik menjadi bagian-bagian terpisah dan memeriksa keterkaitannya guna mendapatkan pemahaman yang komprehensif terhadap objek penelitian.

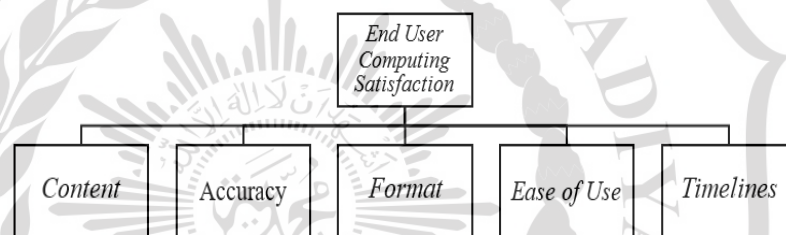
## 2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merujuk pada perasaan puas atau tidak puas seseorang setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang mereka miliki (Kotler & Kevin Lane Keller, 2002:42). Salah satu faktor yang memiliki dampak pada kepuasan pengguna adalah kualitas layanan. Kualitas layanan merujuk pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta konsistensi dalam penyampaian layanan untuk memenuhi harapan pelanggan (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021).

## 3. End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Adha & Saputri (2020) menyatakan bahwa *End User Computing Satisfaction* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari suatu sistem informasi dengan membandingkan antara kenyataan dan harapan dari sebuah sistem informasi tersebut.

Model *End User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998). Pendekatan evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek-aspek teknologi, yang meliputi penilaian terhadap konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan dari suatu sistem, sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh sumber (10). Model EUCS ini mengevaluasi lima variabel atau komponen utama, yakni *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*.



Gambar 2.1 Model EUCS

Pada gambar 2.1 menjelaskan bahwa terdapat beberapa variabel yaitu:

a. Variabel *Content*

Variabel *Content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Variabel *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Variabel *Accuracy*

Variabel *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya

menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data

c. Variabel *Format*

Variabel *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem IT menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

d. Variabel *Ease of Use*

Variabel *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e. Variabel *Timeliness*

Variabel *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

## 1. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017).

### b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari seluruh jumlah populasi yang memiliki karakteristik oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017)

## 2. Validitas

Menurut Ghozali (2018) Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner, Uji validitas merupakan pengujian terhadap pernyataan yang digunakan dalam kuesioner yang sudah dibuat. Uji validitas juga digunakan untuk mengetahui kevalidan kuesioner dalam mengumpulkan data yang dimana data tersebut digunakan untuk penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *bivariate person* :

Rumus :

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

Keterangan :

r : nilai korelasi

X : skor yang diperoleh subyek dari setiap item

Y : skor total yang diperoleh dari setiap item

N : banyaknya sampel

$\Sigma X$  : jumlah skor dalam distribusi X

$\Sigma Y$  : jumlah skor dalam distribusi Y

.....(1)

Menguji hubungan antara dua variabel yang menggunakan data berskala rasio atau interval, yang nantinya untuk mengetahui pengambilan keputusan berdasarkan dengan membandingkan  $R_{Hitung}$  dengan  $R_{Tabel}$  atau dengan membandingkan nilai signifikansi (Sign) dengan probabilitas 0,05 (Imam Ghozali, 2018).

### 3. Reliabilitas

Reliabilitas, menurut Ghozali (2018), merupakan suatu ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana suatu kuesioner dapat dipercaya sebagai indikator variabel yang diukur. Artinya, sejauh mana instrumen pengukuran tersebut akan memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran dilakukan ulang. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Jika nilai  $R_{Hitung}$  lebih besar dari  $R_{Tabel}$ , maka item tersebut dianggap dapat diterima (reliabel), sedangkan jika  $R_{Hitung}$  lebih kecil dari  $R_{Tabel}$ , item tersebut dianggap tidak diterima (tidak reliabel), Jika seluruh variabel menunjukkan nilai Cronbach Alpha yang berbeda di setiap variabel, dan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ , maka reliabilitas dianggap dapat diterima. Sebaliknya, jika nilai Cronbach Alpha  $< 0,60$ , reliabilitas dianggap kurang baik (Imam Ghozali, 2018).

Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha* seperti pada persamaan (2) yang di sampaikan oleh Suharsimi (2010):

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right]$$

$r_{11}$  : reliabilitas Instrumen

$k$  : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  : jumlah varians tiap pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$  : vairians total

.....(2)

#### 4. Uji Statistik T/Uji T

Uji T digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh dari masing-masing variabel bebas atau independen secara individual dalam menjelaskan variasi yang terdapat pada variabel terikat atau dependen (Imam Ghozali, 2018).

Proses uji t dilakukan dengan membandingkan nilai statistik t yang dihitung dengan nilai kritis yang tercantum dalam tabel distribusi. Jika nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi daripada nilai t yang terdapat dalam tabel, maka hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa variabel bebas atau independen secara individual memiliki pengaruh pada variabel terikat atau dependen (Imam Ghozali, 2018).

#### 5. Uji Statistik F/Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh gabungan dari semua variabel bebas atau independen dalam menjelaskan variasi yang terdapat pada variabel terikat atau dependen (Ghozali, 2018).

Proses pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai statistik  $f$  yang dihitung dengan nilai  $f$  yang ada dalam tabel distribusi. Jika nilai statistik  $f$  hasil perhitungan lebih besar daripada nilai  $f$  yang terdapat dalam tabel, maka hipotesis alternatif diterima, yang menegaskan bahwa variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh pada variabel terikat atau dependen (Imam Ghozali, 2018).

#### 6. Studi Pustaka

Pengumpulan informasi menggunakan konsentrasi tulisan (studi pustaka) berdasarkan berbagai penelitian yang ada. Studi pustaka merupakan suatu tindakan untuk menyelidiki, melihat, memeriksa dan mengenali berbagai informasi. Dimana hasil pemeriksaan akan memberikan informasi yang luas terhadap eksplorasi yang sebanding, biasanya berupa catatan harian pemeriksaan (Suharsimi dan Arikunto, 2010).

Tabel 2.1 Studi Pustaka

Peneliti	Metode	Tools	Hasil Penelitian
Diansyah, Pranoto dan Syahril (2022)	Kuantitatif, EUCS, 100 responden	SPSS	Hasil penelitian untuk aplikasi Tokopedia berdasarkan uji T variabel yaitu yang memiliki hubungan secara signifikan yaitu <i>Content</i> dan <i>Accuracy</i> , serta variabel yang ditolak adalah <i>Format</i> , <i>Ease of use</i> , dan <i>Timeliness</i>
Novita dan Helena (2021)	Kuantitatif, EUCS dan TAM, 100 responden	SPSS dan SmartPLS	Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara Simultan pengguna dalam berada kategori tingkat cukup puas untuk Traveloka, dengan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu <i>content</i> , <i>format</i> , <i>ease of use</i> dan yang tidak adalah <i>accuracy</i> dan <i>timeliness</i>

Kurniasih dan Pibriana (2021)	Kuantitatif, EUCS, SPSS 386 responden	Hasil penelitian ini adalah variabel yang ada yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna dari aplikasi belanja online PT ABC Internasional.
Agustina dan Andretti (2021)	Kuantitatif, EUCS, SPSS 95 responden, simple random sampling	Hasil penelitian ini adalah kepuasan pengguna yang didapat dalam kategori cukup baik pada aplikasi Cash and Credit, variabel yang memiliki hubungan signifikan yaitu content, accuracy, ease of use, timeliness, dan speed of response. Variabel yang tidak memiliki hubungan signifikan yaitu format dan security
Setiawan dan Novita (2021)	Kuantitatif, EUCS, SPSS 100 responden, simple random sampling	Hasil penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi KAI Access yaitu dalam kategori puas. Variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu accuracy, format, dan timeliness. Dan variabel yang tidak memiliki hubungan signifikan yaitu content dan ease of use.
Rahayu (2020)	Kuantitatif, EUCS, SPSS 349 sampel, purposive sampling	Serta yang tidak memiliki pengaruh signifikan adalah timeliness Hasil penelitian ini adalah variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopback adalah content, accuracy, format, dan ease of use. Serta yang tidak memiliki pengaruh signifikan adalah timeliness
Darwati dan Fitriyani (2020)	Kuantitatif, EUCS, SPSS 100 responden, simple random sampling	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel content, ease of use, dan timeliness memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel accuracy dan format tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta pengguna sudah merasa puas dengan aplikasi OVO.
Akmal, Trenggana (2019)	Kuantitatif, service dan perceived value, 100 responden, purposive sampling	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel service dan perceived value berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 83% atau pengguna merasa puas terhadap aplikasi M-TIX mobile Cinema XXI

Aziziyah (2021)	Kuantitatif, perceived ease of use dan perceived usefulness, 200 responden, non probability sampling snowball Sampling	Hasil penelitian ini menunjukkan persepsi ease of use, persepsi usefulness dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap aplikasi Traveloka
Sabah et al., (2021)	Kuantitatif, 65 Responden	Hasil penelitian dari analisis jalur menggunakan Partial Least Squares (PLS) mendukung hubungan langsung yang dihipotesiskan antara variabel dengan kinerja kerja.
Cucus, (2019)	Kualitatif, 30 Responden	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit secara umum berada dalam kategori Baik dengan nilai rata-rata sebesar 71.33%
Hidayah et al., (2020)	Kuantitatif, 255 Responden	Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna saat ini berada pada tingkat yang memuaskan. Secara inferensial, dari 7 hipotesis yang diuji, 2 di antaranya ditolak dan 5 lainnya; Akurasi, Keandalan Sistem, Ketepatan Waktu, Konten, dan Kecepatan Sistem diterima.