



## BAB 2 LANDASAN TEORI

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut penelitian yang berkaitan dengan Analisis Pengukuran Kepuasan Penggunaan Aplikasi Ula (Untung Lancar Aman) Dengan Metode UTAUT pada Pelaku UMKM di Jombang yang sudah diteliti oleh penelitian terdahulu sebagai berikut :

Atika Shima Firdausi<sup>1</sup> , I Kadek Dwi Nuryana<sup>2</sup> (2023) yang berjudul : “ **Analisis Penerimaan Teknologi Dan Kesuksesan Aplikasi Ula Pada Pelaku UMKM Di Surabaya Menggunakan Metode Utaut Dan Delone & Mclean**” Penelitian ini menggabungkan dua model yaitu Delone & McLean dan UTAUT. Kedua model tersebut digunakan untuk mengetahui respon dan prospek keberhasilan serta penerimaan sistem ketika diterapkan pada pengguna aplikasi UMKM ULA di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 110 responden secara online dan offline dan diolah menggunakan software SmartPLS. Berdasarkan pengolahan data, lima hipotesis diterima yaitu variabel kualitas informasi dan kualitas layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku dan variabel kualitas informasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Niat berperilaku dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendapatan bersih. Selain itu, 6 hipotesis ditolak, diharapkan dapat dilakukan evaluasi sistem untuk dapat membangun prospek bisnis perusahaan pada masa mendatang.

Fachrul Bayhaqi<sup>1</sup> , I Kadek Dwi Nuryana<sup>2</sup> (2022) yang berjudul : “ **Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ Dengan Metode Utaut**” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan

pengguna jasa di Tri Indonesia menggunakan aplikasi Bima+ dengan menggunakan metode UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Technology Use). Analisis dilakukan dengan membandingkan target kepuasan dengan kepuasan yang dicapai dan menguji hipotesis penelitian antara kepuasan pengguna setiap variabel UTAUT berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan aplikasi Bima+. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Bima+ hanya mencapai tingkat kepuasan pengguna pada variabel “pengaruh sosial” dan “kondisi yang memfasilitasi”, namun masih belum mencapai tingkat kepuasan pengguna pada variabel ekspektasi kinerja dan ekspektasi upaya. Variabel dan pengujian hipotesis, menurut UTAUT Variabel semuanya mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bima+.

Rohmat Ubaidillah Fahmi, Afif Ghani Zahran, Safitri Pradhisty Suwandi, (2023) yang berjudul : “ **Analisis User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Spotify Dengan Metode Utaut** “ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi *Spotify* dengan metode UTAUT. Dalam penelitian ini, kami menentukan ukuran populasi berdasarkan jumlah pengguna aplikasi *Spotify* di seluruh dunia dengan melihat unduhan aplikasi *Spotify* di Google Play Store. Besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang dihitung menggunakan rumus *Slovin* dan *margin of error* sebesar 10%. Penelitian ini diawali dengan evaluasi variabel metode UTAUT yaitu *Performance Expetancy*, *Effort Expetancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Behavior Intention*, dan *Use Behavior*. Pengujian model pada penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil pengujian menunjukkan penerapan model dalam menentukan faktor kepuasan pengguna pada aplikasi *Spotify*. Penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel terhadap *Behavior Intention* sebesar 83,9% dan menunjukkan hubungan yang signifikan antara setiap hipotesisnya.



Dwi Patmalasari, Aries Dwi Indriyanti,(2021) yang berjudul : “ **Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model *Utaut*** “ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna selama menggunakan aplikasi MyTelkomsel dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Dengan menganalisis kepuasan pengguna yang diukur menggunakan metode pemodelan UTAUT untuk memahami kinerja layanan aplikasi MyTelkomsel melalui kesenjangan antara persepsi pengguna (*Gratification Obtained*) dan harapan pengguna (*Gratification Sought*), diperoleh hasil bahwa aplikasi MyTelkomsel hanya melayani kebutuhan variabel “*Social Influence*”, sedangkan variabel “*Performance Expetancy*”, “*Effort Expetancy*” dan “*Facilitating Condition*” tidak mencapai kepuasan pengguna.

Ega Fahira Anggriani, Nurul Mutiah, Ferdy Febriyanto, (2023) yang berjudul : “ **Analisis Penerimaan Dan Kepuasan User Aplikasi Peduli Lindungi Mempergunakan Metode *Utaut 2 Dan Eucs*** “ penelitian ini bertujuan menganalisis keluhan dari user di penilaian pada *Google Play Store* yang memiliki penilaian 4,0 dan *App Store* memiliki penilaian 2,6. Oleh karena itu, perlu dilaksanakannya suatu riset dengan cara menganalisis tingkatan penerimaan dan kepuasan dari aplikasi PeduliLindungi dengan mempergunakan metode *UTAUT 2* dan *EUCS*. Dan mempergunakan IPA untuk mnentukan prioritas perbaikan. Dengan berdasarkan 9 variabel pada metode *UTAUT 2* dan 5 variabel pada metode *EUCS* untuk menyusun kuesioner yang disebar kepada 100 responden user aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak. Berdasarkan perhitungan hasil kuesioner, tingkatan persentase penerimaan dan kepuasan user aplikasi PeduliLindungi di Kota Pontianak pada skor hasil kerja sebanyak 73,45% dan skor kepentingan sebanyak 74,81% alhasil dengan begitu para responden setuju untuk menerima dan merasa puas dengan aplikasi PeduliLindungi. Proses analisis data pada riset ini mempergunakan tools SmartPLS 4.



Terdapat 1 parameter yang dihapus karena tidak memenuhi standar loading factor 0,7. Hasil pengujian path coefficient dan pengujian T-Statistic hanya terdapat 4 hipotesis yang diterima karena memiliki skor >1,95. Hasil dalam riset ini juga menunjukkan bahwasanya variabel *Facilitating Conditions* menjadi prioritas perbaikan kedepannya untuk Aplikasi PeduliLindungi.

Penelitian di atas sama kayak penelitian saya, hanya saja ada perbedaannya yaitu : Aplikasi yang di Analisis dan serta tempat studi kasusnya yang berbeda.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama, Tahun	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Analisis Penerimaan Teknologi dan Kesuksesan Aplikasi ULA Pada Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan Metode <i>UTAUT</i> dan <i>Delone &amp; Mclean</i> (Atika Shima Firdausi, I Kadek	<i>UTAUT</i> dan <i>Delone &amp; Mclean</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode <i>UTAUT</i></li> <li>• Menggunakan skala likert</li> <li>• Menggunakan Kuisoner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan Metode <i>UTAUT</i> dan <i>Delone &amp; Mclean</i></li> <li>• Pengolahan data menggunakan <i>SmartPLS</i></li> </ul>	Berdasarkan olah data, didapatkan hasil 5 hipotesis diterima yakni variabel <i>information quality</i> dan <i>service quality</i> yang berpengaruh positif dan signifikan pada <i>behavioral intention</i> , variabel <i>information quality</i> yang berpengaruh positif dan signifikan pada user <i>satisfaction</i> . <i>Behavioral</i>

	Dwi Nuryana, 2023)				<i>intention</i> dan <i>user satisfaction</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan pada <i>net benefits</i> . Selain itu 6 hipotesis ditolak, diharapkan dapat dilakukan evaluasi sistem untuk dapat membangun prospek bisnis perusahaan pada masa mendatang.
2.	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode <i>UTAUT</i> (Fachrul Bayhaqi1 , I Kadek Dwi Nuryana2, 2022)	<i>UTAUT</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan Metode <i>UTAUT</i></li> <li>• Menggunakan software SPSS</li> <li>• Menggunakan <i>skala likrt</i></li> <li>• Menggunakan Kuisioner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 responden</li> <li>• Dalam penelitian ini menggunakan responden mahasiswa sedangkan penelitian saya menggunakan responden pelaku UMKM yang menggunakan aplikasi ULA.</li> </ul>	hasil bahwa aplikasi Bima+ hanya memenuhi tingkat kepuasan pengguna pada variabel <i>Social Influence</i> dan <i>Facilitating Conditions</i> , namun masih belum memenuhi tingkat kepuasan pengguna pada variabel <i>Performance Expectancy</i> dan <i>Effort</i>





					<i>Expectancy</i> , serta pengujian hipotesis menunjukkan bahwa setiap variabel <i>UTAUT</i> dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bima+.
3.	Analisis <i>User Experience</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi <i>Spotify</i> Dengan Metode <i>UTAUT</i> (Rohmat Ubaidillah Fahmi <sup>1</sup> , Afif Ghani Zahran <sup>2</sup> , Safitri Pradhisty Suwandi <sup>3</sup> , 2023)	<i>UTAUT</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Metode <i>UTAUT</i></li> <li>•Menggunakan skala likert</li> <li>•Menguunakan Kuisoner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pengola data menggunakan <i>SmartPLS</i></li> </ul>	Hasil dari pengujian, menunjukkan kesesuaian antara model dalam menentukan faktor kepuasan pengguna dalam aplikasi <i>Spotify</i> . Penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel terhadap <i>Behavior Intention</i> sebesar 83,9% dan menunjukkan hubungan yang signifikan antara setiap

					hipotesisnya.
4.	Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyTelkom sel dengan Menggunakan Model <i>UTAUT</i> . (Dwi Patmalasari, Aries Dwi Indriyanti, 2021)	<i>UTAUT</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan Metode <i>UTAUT</i></li> <li>Menggunakan software SPSS</li> <li>Menggunakan skala likert</li> <li>Menggunakan Kuisioner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>90 responden</li> <li>Beda tujuan yang diteliti</li> <li>Beda aplikasinya yang diteliti</li> </ul>	hasil dimana aplikasi MyTelkom sel hanya mampu memenuhi variabel Social Influence, sedangkan pada variabel <i>Performance Expectacy</i> , <i>Effort Expectacy</i> , dan <i>Facilitating Conditions</i> kepuasan pengguna tidak tercapai.
5.	Analisis Penerimaan Dan Kepuasan User Aplikasi Peduli Lindung Mempergunakan Metode <i>UTAUT 2 dan ECUS</i> (Ega Fahira	<i>UTAUT 2 dan ECUS</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan Metode <i>UTAUT</i></li> <li>Menggunakan skala likert</li> <li>Menggunakan Kuisioner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengolahan data menggunakan SmartPLS</li> <li>Menggunakan metode <i>ECUS</i></li> </ul>	hasil kerja sebanyak 73,45% dan skor kepentingan sebanyak 74,81% alhasil dengan begitu para responden setuju untuk menerima dan merasa puas dengan





	Anggriani1 , Nurul Mutiah2 , Ferdy Febriyanto 3, 2023)			aplikasi PeduliLindun gi. Dan terdapat 4 hipotesis yang diterima. Adapun variabel yang dinyatakan sebagai prioritas utama untuk dilaksanak nya perbaikan yakni <i>Facilitating          Conditions</i> karena memperoleh skor <i>performance</i> yang rendah dan skor <i>importance</i> yang tinggi.
--	---	--	--	--

## 2.2 Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini untuk kajian pustaka sebagai berikut :

### 2.2.1. Analisis

Analisis menurut Dwi Prastowo Darminto 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. Sedangkan Analisis menurut Minto Rahayu adalah sebuah cara dalam membagi suatu subjek ke dalam komponen-komponen, meliputi melepaskan, menanggalkan, atau menguraikan sesuatu yang terikat terpadu. (Debora Danisa Kurniasih Perdana Sitanggang-detikBali 2022).

Dari materi di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses penguraian suatu pokok masalah atau subjek menjadi berbagai komponen atau bagian-bagian yang lebih kecil. Tujuan dari analisis adalah untuk memahami secara lebih mendalam bagian-bagian tersebut serta hubungan antar bagian sehingga kita dapat memperoleh pemahaman yang lebih tepat tentang keseluruhan masalah atau subjek tersebut. Dengan demikian, analisis merupakan fondasi yang penting dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang efektif.

Dalam penelitian ini, analisis dapat digunakan untuk menguraikan aplikasi ULA menjadi komponen-komponen yang lebih kecil, seperti antarmuka pengguna, fitur-fitur utama, kehandalan, kecepatan, dan lainnya. Dengan melakukan analisis ini, penelitian dapat memahami dengan lebih baik aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ULA.

### 2.2.2. Data UMKM Di Jombang

Menurut Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Jombang jumlah UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) di Kabupaten Jombang pada tahun 2021 berjumlah 4.432 UMKM. Kerajinan Tangan Berjumlah 3.731, Kuliner ada 598 dan Fashion berjumlah 103. Total keseluruhan data UMKM Kabupaten Jombang ada 4.432.

Tabel 2.2 Data UMKM Jombang

No	BidangUsaha	Jumlah Sentra	Unit Usaha	Tenaga Kerja
	<b>Kerajinan Tangan</b>			
1	Alat dapur ( kompor )	3	30	130
2	Anyaman Bambu	19	437	788





3	Anyaman Pandan	38	1 823	3 686
4	Bata Merah	21	578	1 171
5	Patung Kuningan	1	15	95
6	Daur Ulang Aluminium	3	46	358
7	Manik-2 dari kaca	3	90	455
8	Meubel	5	108	351
9	Genteng	5	194	1.058
10	Gerabah tanah liat	3	103	705
11	Gibs	3	23	110
12	Jampel (keset kainperca )	1	12	36
13	Tas dariplastik	1	15	55
14	Tasbih bijipisang	1	17	34
15	Pande Besi	7	155	580
16	Kaligrafi Kaca	2	14	44
17	KaligrafiKayu	1	2	8
18	Sepatu	2	11	110
19	Tas &Dompot	2	58	286
	<b>Kuliner</b>			
20	Empingmlinjo	1	32	46
21	Ampokjagung	1	7	21
22	KacangGoreng	1	15	35
23	Jamu gendong /Jamu instan	4	38	70
24	Krupuk	9	179	594
25	Kue-sbasah	2	29	88
26	Lepetketan	1	14	21
27	LontongBeras	1	12	17
28	Tempe	6	175	354
	Gadung	1	15	20
	Tahu	3	47	152
	Tape Ketan	1	13	35
	PermenTape	1	6	24
	Roti Goreng	1	16	26

<i>Fashion</i>				
	Burci (Pakaian pesta)	1	25	100
	Batik	2	20	50
	Konfeksi / Bordir	3	58	215
	Total Kab. Jombang	160	4.432	11.928

### 2.2.3. Pengertian Aplikasi ULA

Dulu pemilik toko kelontong dan warung membeli barang dari distributor dengan harga yang lebih mahal dan harus mengikuti berbagai persyaratan kerjasama yang seringkali merugikan mereka, seperti adanya minimal pembelian, waktu pengiriman yang ditentukan, hingga barang yang tidak sesuai pesanan, namun berkat perkembangan teknologi semua masalah itu bisa diselesaikan. Ula, sebuah aplikasi *marketplace* yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan sistem distribusi dan kredit bagi UMKM, telah mendapatkan pendanaan tahap awal sebesar Rp 148 miliar (Dimas Ginanjar, 2020, Jawa Pos). Pendanaan itu didapat dari *Sequoia India* dan *Lightspeed India*. Selain itu, juga dari SMDV, *Quona Capital*, *Saison Capital*, *Alter Global* beserta beberapa *Angel Investor* terkemuka lainnya. (Dimas Ginanjar, 2020, Jawa Pos)

Untuk informasi, Ula adalah aplikasi yang usianya masih baru. Didirikan pada Januari 2020 dan berbasis di Jakarta. Ula merupakan *e-commerce marketplace* B2B multi-kategori yang menggabungkan teknologi, kemampuan, dan peralatan *ritel* modern dengan struktur biaya yang rendah dari UMKM. Tujuannya, untuk memberikan pilihan produk dan harga yang lebih terjangkau, serta modal usaha kepada pemilik UMKM untuk meningkatkan pendapatan mereka secara keseluruhan. Di negara berkembang seperti Indonesia,





kontribusi UMKM dan ritel tradisional hampir mencapai 80 persen dari total industri *ritel*. UMKM tidak hanya memiliki biaya operasional yang efisien, namun juga memiliki wawasan yang baik dan mendalam terhadap pelanggannya. Hal ini yang menjadi nilai utama dan tidak terpisahkan bagi bisnis UMKM. (Dimas Ginanjar, 2020, Jawa Pos)

Namun, sangat disayangkan keterbatasan akses terhadap pemasok (*supplier*) yang tepat dan kurangnya modal usaha, menghambat pemilik UMKM dan toko-toko kecil untuk mengoptimalkan bisnis mereka. Padahal, UMKM umumnya memiliki biaya yang 8 persen sampai 10 persen lebih efisien dibandingkan toko *ritel* modern. Seban, sebagian besar dari mereka merupakan usaha bebas pajak. "Namun, mereka tidak dapat bersaing karena kurangnya akses terhadap pengadaan yang baik dan modal usaha yang terbatas. Sebagai contoh, sebuah warung kelontong mungkin harus membeli barang dari 50 sumber yang berbeda (termasuk grosir dan distributor) setiap minggunya dan harus membeli barang dalam jumlah besar untuk mendapatkan harga yang lebih baik walaupun kebutuhannya tidak sebesar itu," jelas *Co-Founder* Ula Derry Sakti.

Ula hadir dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama. Ula ingin berperan penuh terhadap pengalaman berbelanja pelanggan, dengan memberikan pilihan barang yang lengkap, harga yang lebih terjangkau, pengiriman sampai ke tempat tujuan, dan juga opsi pembayaran di kemudian hari. Hal itu bertujuan untuk membantu menyelesaikan persoalan utama dari UMKM yang seringkali terlupakan dari rantai pasok. Mereka cukup menyimpan sedikit stok tanpa perlu khawatir akan kehabisan barang dengan memesan setiap hari barang yang dibutuhkan. Ula juga menggunakan data science untuk memberikan modal usaha kepada UMKM yang memungkinkan UMKM memiliki *fleksibilitas* dalam

pembayaran. “70 persen sampai 80 persen pelaku usaha ritel di negara berkembang seperti Indonesia harus menghadapi kondisi rantai pasok, stok barang, dan modal usaha yang tidak efisien,” imbuhnya. (Dimas Ginanjar, 2020, Jawa Pos)

Derry mengatakan, Ula memiliki tim yang sangat berpengalaman dari berbagai perusahaan *e-commerce*, *retail* dan *fintech* terkemuka. Baik di dalam maupun di luar negeri. “Kami sangat senang untuk dapat menjadi mitra mereka sejak dini di awal perjalanan ini,” ujar *Abheek Anand, Managing Director, Sequoia Capital (India) Singapore*. Saat ini Ula memprioritaskan bisnisnya pada sektor yang paling mendasar, seperti *FMCG* dan sembako yang merupakan kebutuhan utama pada situasi di mana rantai pasok tradisional banyak terkendala. Dengan adanya penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), pengiriman ke rumah atau toko menjadi faktor penting untuk dapat tetap berbelanja tanpa harus pergi ke pasar yang ramai.

Bisnis Ula telah berkembang sebesar lebih dari 10 kali lipat sejak kali pertama diluncurkan, dan pelanggan telah melakukan transaksi berulang dengan nilai transaksi 2-3 kali lebih besar dari pembelian pertama mereka. Prinsip Ula untuk selalu mengutamakan pelanggan terlihat jelas ketika pada bulan Mei 2020 tercatat adanya peningkatan jumlah toko yang melakukan transaksi di masa pandemi *Covid-19*. Ula saat ini berada dalam status *private beta* dan sebagian besar bisnisnya beroperasi di area Jawa Timur. Dalam beberapa waktu ke depan, Ula berencana untuk melebarkan sayapnya ke seluruh Indonesia serta mengembangkan kategori produk yang ditawarkan seperti pakaian dan *elektronik*. “Bagi kami, kesuksesan Ula dapat dilihat dari seberapa besar kami dapat meningkatkan kesejahteraan dan bisnis pelanggan kami. Visi kami adalah untuk memajukan UMKM dengan





memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi kerja, menyediakan kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan usaha mereka secara lebih baik dan lebih menguntungkan,” kata Riky Tenggara, *Co-Founder* Ula. (JawaPos.com).

Aplikasi ULA merupakan *e-commerce marketplace B2B* multi-kategori yang menggabungkan teknologi, kemampuan, dan peralatan ritel modern dengan struktur biaya yang rendah dari UMKM. Tujuannya, untuk memberikan pilihan produk dan harga yang lebih terjangkau, serta modal usaha kepada pemilik UMKM untuk meningkatkan pendapatan mereka. (Jawa Pos.com,2020).

#### A. Pendaftaran akun ULA

Pengguna dapat membuat akun di Ula dengan mendaftarkan dirinya dengan nama, nomor ponsel, alamat dan/atau informasi lain yang mungkin diminta oleh Ula untuk tujuan pembuatan akun. Pengguna perlu memberikan informasi yang valid, akurat, dan terkini tentang diri mereka saat membuat akun Ula. Pengguna nantinya dapat mengubah informasi profil mereka dengan menghubungi Layanan Pelanggan Ula.

Setelah mendaftar, sistem Ula akan secara otomatis menghasilkan kode verifikasi dan mengirimkan kode verifikasi melalui SMS atau pesan WhatsApp ke nomor ponsel yang diberikan Pengguna. Pengguna harus melakukan verifikasi dengan memasukkan kode verifikasi pada halaman pendaftaran di Aplikasi.

Setelah melakukan verifikasi, sistem Ula akan membuat akun pribadi Ula (“**Akun**”) kepada Anda untuk menggunakan Aplikasi dan membuat pesanan melalui Aplikasi. Nomor ponsel Anda berasal dari akun Anda dan Anda tidak dapat membuat akun baru dengan nomor ponsel yang telah terdaftar.



Gambar 2.1 Daftar Aplikasi Ula

## B. Cara Trima Order pada Aplikasi ULA

Adapun langkah-langkah dalam menerima order pada aplikasi ula adalah :



Gambar 2.2 Tampilan Awal Aplikasi Ula

- a. Buka aplikasi ULA pada menu beranda klik “pesan saya”



Gambar 2.3 Menu Beranda

- b. Di menu pesanan saya Anda bisa klik “Pesanan Baru” untuk lihat semua pesanan.



Gambar 2.4 Fitur Pesanan Baru





- c. Klik “Terima Pesanan” untuk mereview ulang pesanan pelanggan



Gambar 2.5 Fitur Terima Pesanan

- e. Disini Anda bisa memilih metode pengiriman dan mereview pesanan, jika sudah benar klik selanjutnya.



Gambar 2.6 Fitur Pembayaran



- f. Di halaman ini Anda harus memilih metode pembayaran yang ingin Anda lakukan.



Gambar 2.7 Pesanan Sudah Diterima

#### 2.2.4. Sistem Informasi

Menurut Fatansyah (2015:11) bahwa “Sistem adalah sebuah tatanan (keterpaduan) yang terdiri atas sejumlah komponen fungsional (dengan satuan fungsi dan tugas khusus) yang saling berhubungan dan secara bersama-sama bertujuan untuk memenuhi suatu proses tertentu”. Menurut Sutabri (2012:3) bahwa “Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu”.(websate Universitas Negeri Padang)[5] . Sedangkan Informasi adalah data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti untuk penerimanya. Gordon B. Davis berpendapat bahwasanya informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat disarankan dalam keputusan-keputusan yang sekarang



atau keputusan-keputusan yang akan datang. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah hal yang krusial dalam sebuah organisasi, sebab menyediakan, menyimpan, mengambil, mengubah, mengelola dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi tersebut.

Dalam penelitian ini, konsep sistem informasi menjadi sangat penting karena aplikasi ULA adalah bagian dari sistem yang mengintegrasikan komponen fungsional yang berhubungan dan saling tergantung satu sama lain dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan menerapkan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), penelitian ini akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap aplikasi ULA, seperti faktor-faktor keterpaduan dalam sistem informasi, antarmuka pengguna, dan manfaat yang diterima dari aplikasi tersebut.

### **1. End-User Computing Satisfaction (EUCS).**

Model evaluasi EUCS (*End-User Computing Satisfaction*) ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna dari sistem. Model ini telah banyak diuji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda.

### **2. Service Quality (Servqual).**

Metode *Service Quality* dikembangkan oleh Zeithaml menggunakan pendekatan *user-based approach* yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk



kuisisioner dan mengandung dimensi-dimensi 17 kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi-dimensi yang terkandung dalam *service quality* ini diantaranya, performa (*performance*), keistimewaan (*features*), keandalan (*reliability*), konformasi (*conformance*), Daya Tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetitika (*aesthetics*), dan kualitas yang pipersepsikan (*perceived quality*).

### 3. *Technology Acceptance Model (TAM)*.

TAM (*Technology Acceptance Model*) diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1989. TAM (*Technology Acceptance Model*) dibuat khusus untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. Tujuan utama TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah untuk mendirikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap (*personalisasi*), dan tujuan pengguna komputer. TAM (*Technology Acceptance Model*) menganggap bahwa dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya, dan *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). *Perceived ease of use* juga berpengaruh pada *perceived usefulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka. Adapun faktor tingkat penerimaan teknologi informasi yaitu variabel dari luar (*external variable*), persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*perceived ease of use*), persepsi pengguna terhadap daya guna teknologi (*perceived usefulness*), sikap pengguna



terhadap teknologi (*attitude toward using*), kecenderungan perilaku (*Behavioral Intention*) dan pemakaian aktual (*actual usage*).

#### 4. *Task Technology Fit* (TTF)

TTF (*Task Technology Fit*) dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson (1995). TTF (*Task Technology Fit*) adalah tingkat teknologi membantu individu dalam pelaksanaan tugas-tugasnya 18 atau tugas jabatan. TTF (*Task Technology Fit*) merupakan persesuaian antara kebutuhan tugas tugasnya atau tugas jabatan. Secara lebih spesifik, TTF (*Task Technology Fit*) merupakan persesuaian antara kebutuhan akan tugas-tugas, kemampuan individu dan fungsi teknologi. Faktor yang jadi pengukur teknologi tugas yang fit antara lain, *data quality* (kualitas data), *locatability of data* (penempatan data), *authorization to access data* (otorisasi untuk mengakses data sistem), *Data Compatibility* (kehandalan atau kesesuaian data), *production timeliness* (sistem informasi memberikan jadwal operasi), *system reliability* (kepercayaan terhadap sistem), *ease of use or training* (kemudahan dalam penggunaan atau pelatihan), dan *relationship with users* (hubungan dengan pengguna-pengguna)

##### 2.2.5. Pengertian UTAUT

Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Vankatesh, et al. (2003) dengan mengkombinasikan delapan model penerimaan teknologi lainnya yaitu TRA, TAM, TPB, kombinasi TAM dan TPB, SCT, DTPU dan MPCU (Jogiyanto, 2008 dikutip oleh Helyawati, 2013). Model ini menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi informasi.



Kelebihan dari model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yaitu secara menyeruluh mampu menjelaskan 70 persen dari varian terhadap minat pengguna dalam menggunakan teknologi informasi, yang merupakan peningkatan yang *substansial* atau mendetail dari 8 model di penelitian-penelitian sebelumnya (Sriyeni et al., 2018). Berdasarkan studi kasus yang diteliti oleh Yel & Ningtyas, (2019) menjelaskan bahwa kelebihan metode UTAUT dibanding metode TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu metode UTAUT mampu mengukur sebesar 73% aspek-aspek yang digunakan untuk menilai penerimaan sistem sedangkan TAM (*Technology Acceptance Model*) hanya dapat mengukur sebesar 63%. Kekurangan Metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Kurangnya Faktor Kontekstual : Model ini mungkin tidak sepenuhnya mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi. Misalnya, aspek-aspek budaya atau regulasi hukum yang dapat memengaruhi cara orang menerima dan menggunakan teknologi. Keterbatasan dalam Memahami Motivasi Individual: Meskipun model ini memasukkan faktor-faktor seperti niat pengguna dan persepsi kemudahan penggunaan, namun masih ada keterbatasan dalam memahami motivasi individual dengan akurat. Setiap individu memiliki preferensi dan motivasi yang kompleks yang sulit diukur dengan mudah.

Pada model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) terdapat empat konstruk atau variabel yang menjadi faktor penentu langsung yang bersifat signifikan terhadap perilaku penerimaan maupun penggunaan teknologi. Keempat variabel tersebut adalah Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*), Kondisi fasilitas (*facilitating condition*). Selain keempat variabel tersebut, terdapat empat mediator lainnya yang berfungsi sebagai mediator yang memperkuat pengaruh keempat variabel utama terhadap penerimaan maupun penggunaan

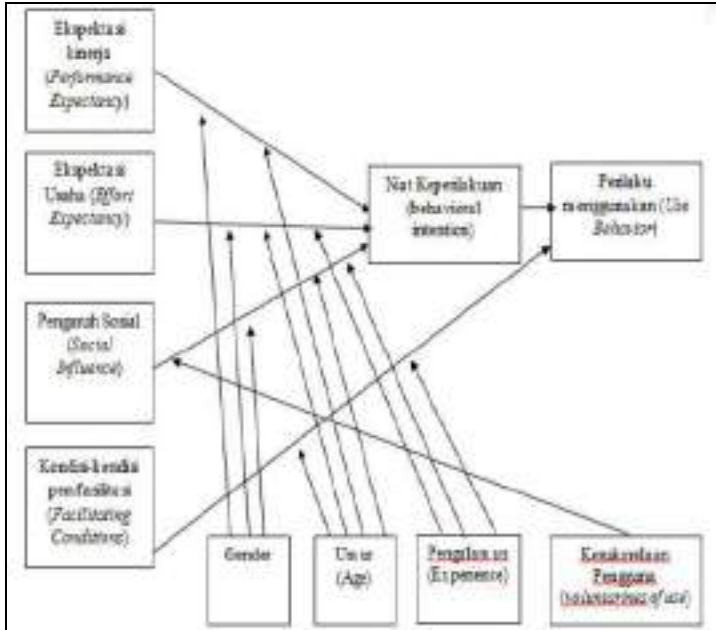


teknologi. Keempat mediator tersebut adalah jenis kelamin, umur, pengalaman, dan kesukarelaan . Vankatesh (2003) dalam Jogiyanto (2008) menjabarkan dan mendeskripsikan lima konstruk utama UTAUT yaitu:

- 1) Ekspektasi Kinerja (*performance expentancy*) didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia mendapatkan keuntungan kinerja pekerjaannya.
- 2) Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya.
- 3) Pengaruh Sosial (*social influence*), didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru.
- 4) Kondisi Fasilitas (*facilitating condition*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem.
- 5) Perilaku Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual system usage*) adalah tindakan menggunakan teknologi sesungguhnya yang dilakukan seorang pemakai teknologi.

Pada Gambar 2.8 dijelaskan bahwa pada model penelitian UTAUT terdapat 4 variabel (x) yaitu ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi dan 2 variabel (y) yaitu niat keprilakuan dan perilaku menggunakan dan 4 moderator yaitu gender, umur, pengalaman, kesukarelaan pengguna.





Gambar 2.8 Model Utaut (Jogiyanto, 2008)

Berikut Perbandingan antara metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology*) dan TAM (*Technology Acceptance Model*) (Jogiyanto, 2008) yaitu :

Tabel 2.3 Perbandingan Metode Utaut dan Tam

Perbandingan	
UTAUT	TAM
UTAUT paling banyak digunakan dalam penelitian pengukuran kesuksesan penerapan sistem informasi yang berkaitan dengan akademik	TAM dikembangkan untuk menjelaskan perilaku pengguna sistem informasi atau teknologi
Konstruk Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ),	Konstruk Persepsi Kegunaan ( <i>Percieved Usefulness</i> ),



Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ), Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ), Kondisi Fasilitas ( <i>Facilitating Condition</i> )	Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ) dan Kondisi Nyata Pengguna Sistem ( <i>Actual System Usage</i> ).
---	---

### A. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

*Performance Expectancy* didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan sistem akan membantunya mencapai keuntungan kinerja dalam pekerjaannya (Venkatesh, 2003 dalam Jogiyanto, 2008). Venkatesh juga menemukan bahwa *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*, namun *mempengaruhi use behavior*. Hasil ini mengakibatkan model-model UTAUT yang dikembangkan hanya melihat pengaruh *facilitating condition terhadap use behavior*. Dalam buku Jogiyanto (2008) menyebutkan bahwa ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja dipekerjaannya.

### B. Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*)

*Effort Expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh, 2003 dalam Jogiyanto, 2008). Venkatesh menemukan bahwa *Effort Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*. Hal senada juga ditemukan oleh Abu (2010) dalam Jogiyanto (2008). Sebaliknya Borrero (2014) dalam Jogiyanto (2008) melaporkan bahwa *Effort Expectancy* tidak mempengaruhi *behavioral*



*intention*. Pengaruh gender pada konstruk ini, ditemukan lebih besar pada wanita dibandingkan pria (Aguirre, 2010 dalam Jogiyanto, 2008), dan bahkan Borrero (2014) dalam Jogiyanto (2008) menemukan bahwa konstruk ini hanya signifikan pada wanita. Namun temuan sebaliknya dilaporkan oleh Lewis (2013) dalam Jogiyanto (2008), bahwa konstruk ini berpengaruh signifikan pada hanya pria. Sedangkan Park (2007) dalam 23 Jogiyanto (2008), menemukan bahwa pengaruhnya pada pria lebih besar dibandingkan pada wanita. Menurut Jogiyanto (2008) menyebutkan bahwa ekspektasi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem.

### C. Pengaruh Sosial (*Social influence*)

*Social Influence* didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang merasakan bahwa orang-orang yang dianggapnya penting, percaya bahwa ia seharusnya menggunakan sistem yang baru (Venkatesh, 2003 dalam Jogiyanto, 2008). Venkatesh juga melaporkan hasil temuannya bahwa *Social Influence* mempengaruhi behavioral intention. Sebagian besar studi empiris juga menemukan hasil yang serupa. Pengaruh negatif dilaporkan oleh Sharma (2012) dalam dalam Jogiyanto (2008), sedangkan Martins (2014) dalam Jogiyanto (2008) menemukan bahwa *Social Influence* tidak mempengaruhi *behavioral intention*. Pengaruh gender pada konstruk ini ditemukan lebih besar pada wanita dibandingkan pria (Abduwahab, 2012 dalam Jogiyanto, 2008). Sebaliknya Orji (2010) dalam Jogiyanto (2008) justru menemukan bahwa pengaruh konstruk ini lebih besar pada pria dibandingkan wanita. Bahkan Wang (2009) dalam Jogiyanto (2008), melaporkan pengaruh gender pada konstruk ini hanya ditemukan pada pria. Sebaliknya Lewis (2013) dalam Jogiyanto (2008) menemukan pengaruhnya hanya terasa pada wanita. Dalam buku Jogiyanto (2008)



menyebutkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru.

#### **D. Kondisi Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

*Facilitating Conditions* didefinisikan sebagai tingkat sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, 2003 dalam Jogiyanto, 2008). Venkatesh menemukan bahwa *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh terhadap behavioral intention, namun mempengaruhi *use behavior*. Hasil ini mengakibatkan model model UTAUT yang dikembangkan hanya melihat pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior*. Temuan serupa juga dipaparkan oleh Dassgupta (2007) dalam Jogiyanto (2008), yang menyertakan hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *behavioral intention* dalam model penelitiannya. Namun beberapa studi empiris yang juga melakukan hal yang sama, memperoleh temuan sebaliknya bahwa konstruk ini menjadi prediktor signifikan behavioral intention (Curtis, 2010 dalam Jogiyanto, 2008). Sebagian besar penelitian tidak menyertakan gender sebagai variabel moderasi pada konstruk ini. Namun Wijaya (2014) dalam Jogiyanto (2008), melaporkan bahwa pengaruh konstruk ini lebih besar pada pria dibandingkan wanita. Dalam buku Jogiyanto (2008) menyebutkan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem.

##### **a. Jenis Kelamin (*Gender*)**

Gender diprediksikan memoderasi pengaruh ekspektansi kinerja (*Performance Expectancy*) dan





ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat berperilaku (*behavioral intention*). Penelitian diperbedaan gender menunjukkan bahwa pria cenderung lebih tinggi ke orientasi tugas (Minton and Schneider, 1980 dalam Jogiyanto, 2008) sehingga ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) yang berfokus pada penyelesaian tugas akan cenderung kuat pada pria. Menurut Vankatesh dan Morris (2000) dalam Jogiyanto (2008) mengusulkan bahwa ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) lebih menonjol untuk wanita di banding untuk pria. Penelitian sebelumnya juga mendukung pendapat bahwa ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*) akan lebih kuat sebagai penentu niat individual untuk wanita (Vankatesh and Morris, 2000 dalam Jogiyanto, 2008). Teori mengusulkan bahwa wanita cenderung lebih sensitif kepada opini-opini orang lain dan dengan demikian akan ditemukan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) akan lebih kuat ketika membentuk suatu niat menggunakan teknologi baru.

#### **b. Umur (Age)**

Sama dengan gender, age diteorikan mempunyai peran moderasi. Penelitian disikap-sikap yang berhubungan dengan pekerjaan (Porter, 1963 dalam Morris and Vankatesh, 2000 dalam Jogiyanto, 2008) mengusulkan bahwa pekerja-pekerja lebih muda akan lebih penting untuk kompensasi-kompensasi ekstrinsik. Perbedaan umur juga terlihat terjadi di konteks adopsi teknologi. Peningkatan umur berhubungan dengan kesulitan dalam memproses stimuli kompleks dan mengalokasikan perhatian kepada informasi dipekerjaan (Plude dan Hoyer, 1985 dalam Morris and Vankatesh, 2000 dalam Jogiyanto, 2008). Penelitian sebelumnya juga mendukung pendapat bahwa

ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*) akan menjadi penentu niat individual terutama untuk pekerja-pekerja yang lebih tua.

### c. Pengalaman (*Experience*)

Pengalaman (*Experience*) merupakan variabel moderasi (berfungsi sebagai mediator yang memperkuat pengaruh keempat variabel utama terhadap penerimaan maupun penggunaan teknologi) yang menyatakan kategori serta tingkat pengalaman seseorang dalam penggunaan sistem.

### d. Kesukarelaan (*Voluntariness of Use*)

Kesukarelaan (*Voluntariness of Use*) merupakan variabel moderasi (berfungsi sebagai mediator yang memperkuat pengaruh keempat variabel utama terhadap penerimaan maupun penggunaan teknologi) yang menyatakan kesukarelaan seseorang. Semakin besar angka yang dipilih sampel disetiap pernyataan, mengindikasikan bahwa sampel tersebut memiliki kesukarelaan yang tinggi dalam menggunakan teknologi komputer. (Plude dan Hoyer, 1985 dalam Morris and Vankatesh, 2000 dalam Jogiyanto, 2008).

## 2.2.6. *Statistical Product and Servicer Solutions (SPSS)*

SPSS merupakan suatu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistic dengan basis Windows. Kelebihan program ini adalah kita dapat melakukan secara lebih cepat semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun yang jika kita lakukan secara manual akan memakan waktu yang lebih lama (Sarwono, 2009). Menu dalam SPSS dibagi menjadi dua kategori, yaitu menu utama dan submenu.





Menu pada dasarnya dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu menu untuk perintah operasi dan menu untuk analisis statistik. Pada menu yang berfungsi untuk operasi program sebagian besar mempunyai fungsi sama dengan perintah perintah di Microsoft Office, misalnya fungsi submenu-submenu pada menu file dan edit. Menu yang penting pada SPSS terletak pada menu analyse karena pada menu ini semua teknik-teknik analisis yang disediakan SPSS berada.

### **2.2.7. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Sampel adalah bagian dari populasi. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya (Sarwono, 2009). Menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling.

#### **1) *Probability Sampling Probability***

Sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sarwono, 2009). Teknik sampel ini meliputi:

##### **a. *Simple Random Sampling***

*Simple random sampling* menurut Sugiyono dinyatakan simple karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

**b. *Proportionate Stratified Random Sampling***

*Proportionate stratified random sampling* digunakan apabila populasi anggota atau unsur yang tidak homogen.

**c. *Disproportionate Stratified Random Sampling***

*Disproportionate stratified random sampling* digunakan untuk menentukan jumlah sampel apabila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional.

**d. *Cluster Random Sampling***

*Cluster random sampling* digunakan untuk menentukan sampel apabila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas dan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster. Teknik sampling ini sering digunakan melalui dua tahap yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah tersebut secara sampling.

**2) *Nonprobability Sampling***

*Nonprobability Sampling* adalah teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sarwono, 2009). Teknik *nonprobability sampling* meliputi:

**a. *Sampling sistematis***

Sampling Sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.



**b. Quota sampling**

*Quota Sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah atau kuota yang diinginkan. *Quota Sampling* sampelnya harus mempunyai karakteristik yang dimiliki oleh populasinya.

**c. Sampling aksidental**

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

**d. Sampling purposive**

*Sampling Purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu

**e. Sampel Jenuh**

Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus yaitu semua anggota populasi dijadikan sampel.

**f. Snowball sampling**

Teknik penentuan sampel yang terdiri dari sampel yang kecil, kemudian jumlah sampel semakin banyak.



### 2.2.8. Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan berasal dari bahasa latin “*satis*” (berarti cukup baik, cukup) dan “*facio*” (melakukan). Kepuasan dapat diartikan sebagai “berusaha mencapai sesuatu” atau “melakukan sesuatu dengan sewajarnya”. *Oxford Advanced Learner's Dictionary* (2000): Pada pandangan pertama, definisi ini tampak sangat sederhana, namun ketika istilah ini dikaitkan dengan konteks manajemen dan perilaku konsumen, maka definisi tersebut menjadi sangat kompleks. *Faktanya, Richard L. Oliver* (1997) mengemukakan dalam buku berjudul *Satisfaction: A Customer Behavior Perspective* bahwa setiap orang memahami apa itu kepuasan, namun ketika ditanya tentang definisinya, sepertinya tidak ada yang tahu apa-apa. (Tjiptono, 2017:2014).

Tingkat kepuasan pengguna sebenarnya bergantung pada kualitas sistem. Suatu sistem dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi kepuasan pengguna. Pengguna membagi kualitas sistem menjadi dua kategori: (*comform to the intent of the design*). Kualitas desain mencerminkan apakah sistem memiliki tampilan yang diinginkan (*possesses an intended feature*). Kualitas kompatibilitas mencerminkan sejauh mana suatu produk/layanan benar-benar cocok atau sesuai dengan maksud desain. (*comform to the intent of the design*) (Supranto, 2011:2).

Dari rangkuman penelitian yang telah disampaikan, Penelitian akan membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap aplikasi ULA, termasuk mutu sistem tersebut. Analisis kepuasan pelanggan akan mencakup pemahaman tentang sejauh mana aplikasi ULA memadai dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.





### 2.2.9. Metode Penelitian Kuantitatif

Menurut KBBI, kuantitatif artinya kuantitatif atau berorientasi pada kuantitas. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang memerlukan data dalam jumlah besar. Jumlahnya bisa puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan. Hal ini dikarenakan populasi peserta penelitian kuantitatif sangat beragam.

Penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis berdasarkan teori yang ada. Oleh karena itu, penelitian seringkali bersifat relatif obyektif dan kurang mendalam. Secara umum, penelitian kuantitatif menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari populasi yang besar. Survei tersebut menyebarkan serangkaian pertanyaan kepada responden dalam bentuk kuesioner. (salsabila Nanda,2022).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode UTAUT, Penggunaan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dalam penelitian ini juga mencerminkan pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengukuran, karena metode tersebut memungkinkan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang kuat.

### 2.2.10. Metode pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah

#### a. Kuisisioner

Kuesioner merupakan suatu alat atau metode untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Meskipun banyak orang yang menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan datanya,

namun tidak menutup kemungkinan masih ada masyarakat yang belum mengetahui cara membuat kuesioner yang baik dan benar.

Tentunya jika Anda ingin membuat kuesioner, Anda pasti perlu mengetahui cara pembuatannya, serta sifat dan isi dari kuesioner itu sendiri. Perlu diketahui bahwa kuesioner tidak hanya diperlukan untuk analisis psikologis saja, tetapi kuesioner juga sering digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian, dalam konteks ini sering disebut dengan kuesioner penelitian. Dulu, banyak orang menggunakan kuesioner untuk melakukan penelitian kuantitatif.

#### **b. Studi Pustaka**

Menurut Mestika Zed (2003), Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

