

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

Penulis membahas beberapa teori dasar yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian yang terdiri dari pengertian dan istilah secara umum.

##### **2.1.1 Analisis**

Analisis merupakan pemecah atau pemisah suatu komunikasi yang menjadi unsur-unsur penyusunnya, dan ide itu dapat relatif menjadi lebih jelas hubungannya antar beberapa ide yang lebih eksplisit (Hartato et al., 2018). Analisis adalah sebuah bentuk penyelidikan pada suatu peristiwa, dan analisis memiliki tujuan agar mengetahui situasi yang terjadi sebenarnya, sedangkan kesalahan adalah bentuk penyimpangan pada sesuatu yang dianggap telah benar. (Hadin et al., 2018). Analisis sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari karena Analisis merupakan sebuah upaya penyelidikan untuk melihat, mengamati, mengetahui, mengklasifikasi dan mendalami dalam penyelesaian sebuah masalah berdasarkan data-data yang ada.

##### **2.1.2 Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah sebuah sistem yang menggabungkan sumber daya (manusia dan komputer) dalam memproses sebuah masukan (*input*) berubah

menjadi keluaran (*output*), dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah diterapkan oleh perusahaan.

Sistem informasi adalah gabungan dari komponen-komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok (Jonny Seah, 2020). Berdasarkan uraian dalam (Hidayat & Muttaqin, 2018) Sistem Informasi adalah sebuah asosiasi yang terdiri atas beberapa modul yang saling terintegrasi dimana menyediakan informasi dan pengolahan sebuah data untuk dihadirkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*), database, serta source code dan juga model design mewakili dari untaian sebuah rancangan sistem informasi yang berfungsi untuk memudahkan dalam pengembangan dan *maintenance*.

Dalam hal lain Sistem Informasi juga mampu mendukung dalam pengambilan keputusan dan juga menyebutkan yaitu suatu kombinasi teratur perorangan, hardware (perangkat keras), software (piranti lunak), serta jaringan komputer dan komunikasi data dan basis data dalam mengumpulkan, menyebarkan, dan merubah informasi dalam suatu bentuk organisasi (L. Ariyati, M. Najib Dwi Satria, 2020).

Tujuan paling utama saat menerapkan sistem informasi pada suatu organisasi yaitu agar individu terbantu dalam pengambilan sebuah keputusan, juga agar efektivitas lebih meningkan dan juga efisiensi organisasi secara keseluruhan. (Rahmadian et al., 2017). Menurut Hanif Al Fatta dalam (Jonny Seah, 2020), sistem infromasi terdiri dari komponen atau *block* yaitu disebut dengan istilah:

a. Blok Model (*Model Block*),

- b. Blok Bangunan (*Building Block*),
- c. Blok Masukan (*Input Block*),
- d. Blok Keluaran (*Output Block*),
- e. Blok Kendali (*Control Block*), dan
- f. Blok Teknologi (*Technology Block*).

### **2.1.3 Kualitas Sistem Informasi**

DeLone dan Mclean (1992) mengatakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengertian bahwa karakteristik kualitas yang pengguna inginkan dari sistem informasi tersebut. Kualitas sistem adalah bagian dari pengukuran untuk menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat mempersiapkan sebuah informasi yang berguna sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna (Tulodo, 2019).

Kualitas Informasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akuntansi (Latif et al., 2019). Mengukur kualitas sistem informasi tidak mudah dilakukan, dikarenakan belum ada kriteria yang dapat menjadi standar untuk menentukan kualitas sebuah sistem informasi. Alat ukur dalam kualitas sistem dilakukan melalui melihat efektifnya sistem informasi yang sedang dijalankan pada perusahaan (Pratama Putra & Padriyansyah, 2019).

Kualitas sistem informasi bisa diandalkan jika memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang bagus dan berkemampuan untuk memberi kepuasan kepada pengguna.

#### 2.1.4 Kepuasan

Rasa puas bersumber dari harapan dengan sebuah rasa yakin dimiliki oleh seseorang sesaat sebelum bergabung menjadi *member*. Biasanya harapan bersumber dari kualitas pelayanan perusahaan yang akan diterimanya disaat setelah bergabung. Pada saat setelah bergabung terhadap perusahaan tersebut, apabila pelanggan tidak suka dengan pelayanannya maka pelanggan tidak puas. Dan juga berlaku kebalikannya, jika kualitas dari pelayanan sesuai dan *member* suka maka kemungkinan pelanggan akan puas.

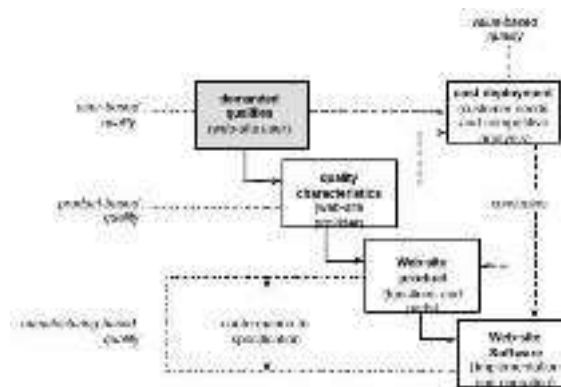
Menurut (Rahmatullah et al., 2019) Kepuasan dapat dikatakan sebagai sebuah sikap yang ditentukan dari pengalaman yang di dapat. Kepuasan adalah penilaian tentang ciri atau suatu keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu tersebut, yang tersedianya tingkat kesenangan pelanggan yang memiliki kaitan dengan memenuhi kebutuhan konsumsi pada pelanggan. Kepuasan dari pelanggan dapat tercipta lewat kualitas, pelayanan dan juga nilai. Kunci dari kesetiaan pelanggan yaitu dengan memberi nilai kepada pelanggan yang tinggi.

Biasanya sering dijumpai kejadian, apabila seorang *member* merasa puas terhadap kualitas pelayanan perusahaan maka pelanggan tersebut akan saling berbagi cerita atau pengalaman dengan rekan atau saudara terdekatnya, sehingga apabila hal tersebut terjadi maka akan lebih banyak calon *member* yang tertarik dan ingin bergabung. Dapat dikatakan kepuasan adalah evaluasi yang dapat menggambarkan perasaan seseorang bahwa sikapnya senang ataupun tidak senang dan puas ataupun tidak puas (Ghozali, 2017). Kepuasan dari pengguna sistem menunjukkan pada sebuah peristiwa ketika setelah memakai sistem tersebut

pemakai merasakan kepuasan dikarenakan kemudahan yang dimiliki oleh sistem tersebut (Pratama Putra & Padriyansyah, 2019).

### 2.1.5 Webqual 4.0

Webqual 4.0 ialah metode atau suatu teknik agar dapat mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan pendapat dari pengguna akhir (*end user*). Metode ini juga dapat dikatakan sebuah pengembangan dari SERVQUAL dan banyak juga digunakan dalam mengukur kualitas jasa, dan Webqual ini berbasis pada *Quality Function Deployment (QFD)*.



**Gambar 2.1** *Quality Function Deployment Website*

**Sumber** (Ramadan et al., 2020)

Metode ini telah dipergunakan dari tahun 1998 yang di mulai dari webqual 1.0 hingga sekarang webqual 4.0. Hasil dari webqual 4.0 berfokus terhadap 3 (tiga) dimensi pada kualitas *website* yaitu *Usability Quality* (kualitas penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020)

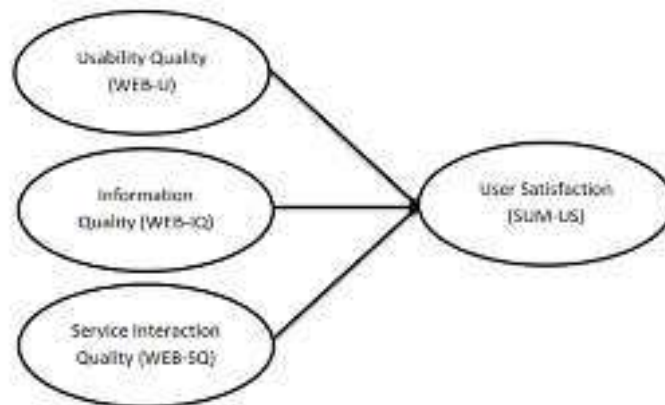
Webqual 1.0 ini hanya kuat terhadap information quality, dengan dimensi yaitu ease of use, experience, information, communication dan juga integration, alternatif

pada webqual 1.0 di uji melalui metode pilot kuesioner sebelum dilakukan pengujian pada populasi yang lebih besar dan juga untuk melakukan uji kualitas situs pada UK Bussines school dan mengikuti standar yang sudah ditentukan pada QFD dengan 24 pertanyaan. Pada Webqual 2.0 telah dilakukan *service* terhadap persepektif interaction dan telah mengalami sebuah perubahan secara signifikan alternatif webqual 1.0 dan mulainya melakukan banding pada Servqual, dan telah di uji pada domain toko buku online Amazon, buku online Blackwells dan juga Internet bookshop dan keluar hasil bahwa tingkat dari interaktif sebuah web dapat memberikan pengaruh pembelian lewat internet (Ramadan et al., 2020).

Pada versi Webqual 3.0 memiliki dimensi yaitu web *information quality* (*accurate, timely, reliable*), web *interaction quality* (*good reputation, safe to transact, personal data secure, will deliver as promise*) *site design quality* (*easy to navigate, attractive appearance, project a sense of competency*) tes dilakukan pada beberapa domain lelang online. Webqual 4.0 dapat disusun 3 (tiga) area sebagai berikut : kualitas informasi dari sebuah sistem informasi, kualitas interaksi dan juga *usability* dari human *computer interaction*. Pendapat pemakai sistem informasi ini terdiri atas 2(dua) bagian yaitu layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), dan *website* yang memiliki mutu bisa dilihat pada tingkat pendapat layanan aktual yang tinggi dan juga sebuah kesenjangan antara pendapat aktual dan ideal yang rendah(Ramadan et al., 2020). Berikut dimensi kualitas website yaitu (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020) :

1. *Usability Quality*, Sebuah mutu yang berkaitan dengan rancangan sebuah *website*, contohnya adalah penampilan *website*, kemudahan bernavigasi dan tampilan yang tersampaikan oleh pemakai.
2. *Information Quality*, Sebuah mutu yang dilihat dari isi yang terdapat pada *website* tersebut, layaknya atau tidak layak informasi untuk disampaikan seperti informasi yang akurat, format dan keterkaitanya.
3. *Service Interaction Quality*, Sebuah mutu yang berhubungan dengan layanan interaksi yang dialami atau dirasakan oleh pengguna ketika menelusuri *website*.

**Gambar 2. 2** Model Konseptual Webqual 4.0



Sumber (Kurniawati et al., 2018)

Ada beberapa contoh alat ukur pada metode *webqual* 4.0 dari beberapa sumber yaitu :

1. Menurut (Tukino, 2019)
  - a. Kemudahan Penggunaan (*usability*) ialah sebuah atribut kualitas yang memberikan penjelasan penggunaan suatu antar muka (*interface*) seberapa mudah digunakan. *Usability* juga dapat mengacu pada metode untuk meningkatkan lebih mudah dalam pemakaian selama proses perancangan.

Terdapat beberapa Indikator yaitu : pengguna merasa telah mudah dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu *website*, interaksi antar *website* dengan pemakai jelas dan juga mudah dipahami, pengguna juga merasa mudah untuk menavigasikan suatu *website*, pengguna juga merasa mudah menggunakan suatu *website*, *website* juga mempunyai tampilan yang cukup menarik, desain juga sesuai dengan jenis *website*, *website* memiliki kandungan kompetensi, *website* menciptakan sebuah pengalaman yang positif untuk pemakai.

- b. Kualitas informasi (*information quality*) awalnya bergantung pada 3 hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*), dan relevan (*relevancy*). Terdapat beberapa Indikator yaitu : tersedianya informasi yang akurat, tersedianya informasi yang terpercaya, tersedianya informasi tepat waktu, tersedianya informasi yang relevan, tersedianya informasi mudah di pahami, tersedianya informasi dengan detail yang sesuai, dan memperlihatkan informasi yang formatnya yang sesuai.
- c. Kualitas interaksi (*interaction quality*) ialah sebuah interaksi pelayanan yang sedang dialami oleh pemakai saat sedang melakukan penyelidikan dalam site yang lebih dalam, tercipta dari kepercayaan dan empati, contohnya yaitu isu pada keamanan dalam bertransaksi dan berinformasi, pengantaran produk, personalisasi dan berkomunikasi dengan seorang pemilik site. Terdapat beberapa Indikator yaitu : *website* mempunyai reputasi yang baik, pemakai merasa cukup aman saat melakukan sebuah



transaksi, pemakai terasa aman tentang informasi pribadi, *website* telah memberi ruang bagi personalisasi, *website* telah memberi ruang bagi komunitas, *website* memberi kemudahan berkomunikasi dengan sebuah organisasi, pemakai merasa yakin jika barang atau jasa akan dikirimkan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

2. Menurut (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020)

a. *Usability Quality*

Sebuah mutu yang berkaitan dengan rancangan sebuah *website*, contohnya adalah penampilan *website*, kemudahan bernavigasi dan gambaran yang disampaikan oleh pengguna. Terdapat beberapa Indikator yaitu : saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* Detik.com, saat saya melakukan interaksi dengan *website* Detik.com yang jelas dan juga mudah di pahami, saya terasa mudah saat bernavigasi/menelusuri suatu *website* Detik.com, saya juga merasa *website* Detik.com telah mudah untuk dipergunakan, *Website* Detik.com juga mempunyai tampilan layer yang cukup menarik, desain *website* Detik.com telah sesuai dengan desain, sistem informasi berbasis web *website* Detik.com mempunyai kualitas yang cukup baik, *website* Detik.com juga memberi pengalaman yang positif untuk saya.

b. *Information Quaity*

Sebuah mutu yang dilihat dari isi yang ada pada *website* tersebut, layak atau tidak layak informasi untuk disampaikan seperti informasi yang akurat, format dan keterkaitanya. Terdapat beberapa Indikator yaitu :

*website* Detik.com memberi informasi yang cukup akurat, *website* Detik.com memberi informasi yang terpercaya, informasi yang di sajikan *website* Detik.com selalu update, *website* Detik.com memberi informasi yang relevan dengan apa yang di butuhkan, *website* Detik.com memberi informasi dengan bahasa yang mudah di pahami, *website* Detik.com memberi informasi yang terperinci dan lengkap, informasi yang di sajikan *website* Detik.com sesuai dengan= format.

c. *Service Interaction Quality*

Sebuah mutu yang berhubungan dengan layanan interaksi yang dialami atau dirasakan oleh seorang pemakai ketika menelusuri *website*. Terdapat beberapa Indikator yaitu : *website* Detik.com memiliki reputasi yang baik, saat berinteraksi saya merasa aman, *website* Detik.com sangat menjaga informasi pribadi, *website* Detik.com memberi ruang bagi personalisasi pengguna, *website* Detik.com memberi ruang dalam komunitas, *website* Detik.com memberi kemudahan untuk berkomunikasi, saya percaya jika seluruh informasi dan juga layanan pada *website* Detik.com berjalan dengan baik dan juga optimal.

3. Menurut (Rahmatullah et al., 2019)

a. *Usability*

Terdapat beberapa indikator yaitu : kemudahan dalam pengoperasian, berinteraksi dengan *website* yang jelas dan mudah di pahami, kemudahan dalam bernavigasi, kemudahan dalam menemukan sebuah alamat *website*, memiliki tampilan layer yang atraktif, memiliki

ketepatan dalam tata letak penyusunan, sebuah tampilan sudah sesuai dengan jenis *website* pada pemerintahan, terdapat penambahan ilmu dari informasi *website*.

b. Kualitas Informasi

Terdapat beberapa indikator yaitu : tersedianya informasi yang cukup jelas, tersedianya informasi yang terpercaya, tersedianya informasi yang update, tersedianya informasi yang relevan, tersedianya informasi yang dapat dimengerti, tersedianya informasi yang cukup mendetail, tersajinya informasi dalam format yang sudah sesuai.

c. Kualitas Interaksi Pelayanan

Terdapat beberapa indikator yaitu : memiliki reputasi baik, dapat keamanan dalam melengkapi suatu transaksi, perasaan aman dalam penyampaian data pribadi, mudah dalam menarik minat dan perhatian, terdapat suasana yang komunitas, mudah dalam memberi masalah, memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi informasi yang disampaikan.

### **2.1.6 Populasi dan Sampel**

Menurut (Fatah & Andayani, 2020) Populasi ialah perwujudan keseluruhan total yang terdiri atas obyek ataupun subyek yang memiliki karakteristik serta kualitas tertentu yang sudah peneliti tetapkan untuk diteliti kemudian berikutnya akan ditarik kesimpulan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dimana memiliki kualitas dan juga karakter tertentu yang peneliti tetapkan agar dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dan populasi tidak hanya terhadap

manusia, tapi juga terdapat pada obyek dan juga benda-benda. Populasi juga bukan hanya jumlah pada obyek/subyek yang dipelajari, tapi juga termasuk semua karakteristik subyek atau obyek miliki (Ramadan et al., 2020).

Menurut (Winanti et al., 2020) Sampel merupakan sebuah bagian dari jumlah data dan karakter dari oleh populasi itu sendiri. Jika operasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan dapat mempelajari seluruhnya. Sampel ialah bagian dari populasi, sampel yang telah diambil dari sebuah populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Ukuran sampel adalah seberapa banyak sampel yang akan diambil pada populasi (Luh & Muga, 2020).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi pedoman bagi peneliti untuk penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian oleh (Kurniawati et al., 2018) berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0”. Penelitian ini menjelaskan secara signifikan, suatu kualitas *website* yang terdiri atas *usability*, *information quality*, dan juga *interaction quality* yang dapat membuat pengaruh kepuasan customer Mister Aladin. Dapat dilihat pada hubungan antara variabel yang bebas menunjukkan hubungan yang positif kepada variabel kepuasan pelanggan.
- 2) Penelitian oleh (Ramadan et al., 2020) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Admin PMB BSI-Group Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Suatu kualitas dari *website* secara

menyeluruh [pmb.bsi.ac.id/pmb-adm](http://pmb.bsi.ac.id/pmb-adm) berdasarkan pada nilai R<sup>2</sup> (Adjusted R Square) telah memberi kontribusi sebesar 47,4% kepada kepuasan pemakai. Kualitas interaksi dan kualitas informasi telah memberi kontribusi secara signifikan kepada kepuasan pemakai sebesar 0,250 dan 0,126 berdasarkan pada keluaran tabel koefisien regresi. Kualitas dari kegunaan telah memberi pengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan dari pengguna sebesar 0,041 dari tabel koefisien regresi keluaran.

- 3) Penelitian oleh (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020) dengan judul “Analisa Metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* Pada Kualitas Situs Detik.com”, penelitian ini memiliki hasil dari hitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Detik.com memberikan angka negatif (<0) sebesar -0,04, angka terbilang dapat menggambarkan bahwa taraf kinerja *website* Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunanya. Kuadran IPA memberikan hasil 1 indikator yang terdapat dalam kuadran I, 10 indikator pada kuadran II, serta 7 indikator pada kuadran III, dan 4 indikator termasuk kuadran IV. Hasil dari penelitian tersebut diharapkan bisa memberikan sebuah masukan terhadap pihak dari Detik.com lebih khusus pihak yang mengelola suatu *website* Detik.com, dan bisa menjadikannya sebagai evaluasi dalam meningkatkan dan mempertahankan suatu kualitas layanannya dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan atau pengunjung *website* Detik.com.
- 4) Penelitian oleh (Rahmatullah et al., 2019) dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Sekolah *North Jakarta Intercultural School* dengan Metode

Webqual 4.0". Berdasarkan pada penelitian ini diketahui bahwa sebuah kualitas informasi yang diberikan *website* sekolah di North Jakarta Intercultural School hasilnya sangat baik, hal demikian dapat dilihat dari hasil nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi yaitu  $0.000 < 0,05$ . Dan juga ada yang perlu di perbaiki lagi dari *website* ini yaitu dari segi suatu kualitas interaksi pelayanan dan juga kegunaan dengan membuat sebuah interaksi dari pemakai *website* seperti chatting, daftar online dan harus lebih memperhatikan kemudahan dalam menggunakannya.

- 5) Penelitian oleh (Abdu'a & Wasiyanti, 2019) dengan judul "Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0". Dari ketiga dimensi sebuah webqual 4.0 hanyalah dimensi Kualitas Informasi yang telah dinilai memiliki pengaruh pada kepuasan pemakai *website e-commerce* di Shopee, sedangkan *Usability* dan *Interaction Quality* Dimensi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai situs web *e-commerce* Shopee. ini bisa jadi dikarenakan beberapa Responden menilai *website e-commerce* Shopee bisa dikatakan ribet dioperasikan dalam interaksi dengan pemakai dan masih sulit untuk digunakan mengoperasikan menu yang tersedia pada *website e-commerce* Shopee dan juga di Responden Ada 50 orang pria dimana mereka merupakan orang-orang yang jarang dan tidak terbiasa Belanja via *online* yang jarang sekali ataupun tidak pernah sekali menggunakan situs web *e-commerce* Shopee. Result dari uji f dan diperoleh tingkat signifikan,

memiliki pengaruh yang positif langsung terhadap kepuasan pengguna *website e-commerce* Shopee serentak.

- 6) Penelitian dilakukan oleh (Tukino, 2019) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* SIKMB Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada BP Batam)”. Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik dari layanan suatu *website* maka diperlukan pengukuran. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* SIKMB pada BP Batam yaitu WebQual 4.0. WebQual adalah sebuah instrumen yang memberi nilai kualitas pada *website* menurut sudut pandang *end user*. Dalam penelitian ini dilakukan analisis *website* SIKMB di BP Batam menggunakan metode Deskriptif . jumlah responden 151 dengan *margin error* sebesar 5% dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Kesimpulannya yaitu : (1) Aspek *Usability* pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (2) Aspek *Information Quality* pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (3) Aspek *Interaction Quality* pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (4) Namun secara menyeluruh nilai kualitas *website* SIKMB pada dimensi Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, dan juga Kualitas Interaksi pada *website* SIKMB di BP Batam memiliki kualitas yang baik.
- 7) Penelitian yang dilakukan (Warjiyono & Hellyana, 2018) dengan judul “Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0”. *E-government* di negara Indonesia sampai saat ini juga jumlahnya bertambah terus, namun masih ada banyak

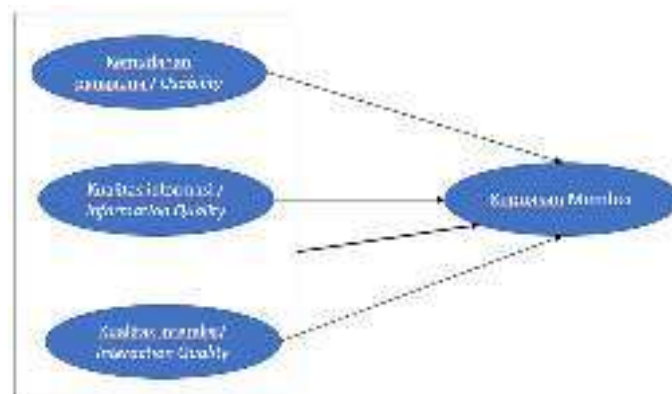
yang belum terpenuhi standar kualitas baiknya. Faktor sebuah layanan berpengaruh cukup besar terhadap berhasilnya sebuah *e-government*. Sama juga dengan sebuah *website* pada Desa Jagalempeni yang beralamat [www.jagalempeni.desa.id](http://www.jagalempeni.desa.id) agar mengapai apa yang dicita-citakan pemerintah desa sedang menuju *good governance* pastinya harus terpenuhi sebuah standar kualitas yang baik dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas visual, oleh karena itu kualitas *website* desa perlu diukur. Hasil dalam pengukuran ini berkesimpulan bahwa *website* Desa Jagalempeni pada saat ini dilihat dari sisi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan juga *Visual Quality* telah mempunyai kualitas yang baik, dan dilihat dari sisi *Service Interaction Quality* masih belum memiliki kualitas yang baik, dikarenakan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) masih belum juga terpenuhi.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Untuk memperjelas penggambaran hipotesis dari setiap variabel penelitian yang telah diungkapkan, maka penulis akan mencoba merancang sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :



**Gambar 2. 3** Kerangka Pemikiran



Sumber (Penulis, 2020)

## 2.4 Hipotesis

1. H1 : *Usability* (kemudahan penggunaan) pada sistem informasi PT Riway International berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan *member*.
2. H2 : *Information quality* (kuallitas informasi) pada sistem informasi PT Riway International berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan *member* .
3. H3 : *Interaction quality* (kualitas layanan) pada sistem informasi PT Riway International berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan *member*.
4. H4 : *Usability, Information quality, Interaction quality* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan *member*.