

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Berbagai macam penelitian telah banyak dilakukan mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Yayan dkk (Setiady & Kardena, n.d.) dalam penelitiannya tentang layanan PDAM yang ada di Kota Bandung dengan menggunakan teori kepuasan pelanggan ini mereka dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM. Penelitian lain dengan menggunakan metode yang sama juga dilakukan oleh Bachtiar dkk pada PT. PLN Semarang Selatan (Bachtiar, Susanty, & Massay, 2010) bahwa pelanggan menganggap perusahaan belum memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan pemberian akses yang memudahkan serta belum memahami keinginan spesifik dari pelanggannya. Termasuk dalam kategori *must-be* sebagian besar ialah pada dimensi *reliability* yang menandakan bahwa industri jasa seperti PLN yang perlu diutamakan ialah keandalan (*reliability*) dari jasa intinya seperti seperti kondisi KWH meter (perputaran angka sesuai dengan jumlah pemakaian), keandalan stabilitas tegangan listrik, kondisi jaringan listrik yang selalu stabil selama 24 jam, keakuratan perhitungan rekening listrik dan keakuratan setiap catatan yang dilakukan oleh petugas pembaca meter.

Analisis kepuasan pelanggan juga digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap sebuah layanan, hal ini dilakukan oleh Fajriyah dkk (Fajriyah, 2014) dalam meneliti tingkat pelayanan yang dilakukan oleh sebuah restoran yang berada di kota Malang. Penelitian ini mengungkapkan rata-rata konsumen belum puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan oleh restoran tersebut. Astuti dalam penelitiannya juga mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan (Astuti, 2007). Kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi sebuah keharusan.

Cherysse mengatakan bahwa segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi Pemerintah Pusat/ Daerah dan di lingkungan BUMN/D

dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan yang ada dalam peraturan perundang-undangan, karena pelayanan publik merupakan sebuah konsep multi disiplin menyangkut masalah efisiensi, skill, sumber daya manusia dan visi. Sambodo dkk (Tri, Harya, Dirgantara, Pulomas, & Timur, 2014) juga mengemukakan bahwa penelitian mengenai kepuasan pelanggan itu perlu dilakukan mengingat kepuasan konsumen ditentukan dengan menghitung selisih antara nilai kenyataan yang diterima konsumen dan nilai harapan konsumen. Dari perhitungan tingkat kepuasan konsumen dengan dimensi Servqual dan analisis GAP ini diharapkan akan menghasilkan suatu strategi untuk mempertahankan atau meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian Tarigan Barnes dan Vidgen menyebutkan adanya indikator dari segi kualitas informasi web, kualitas desain web serta kualitas terhadap penggunaannya itu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaannya (Budi, 2013.). DeLone dan McLean melakukan penelitian kualitas informasi, dan menyimpulkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) itu sangat berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan layanan suatu sistem informasi (Bayu Luhur Wicaksono & Susanto, 2002). Berdasarkan teori dan beberapa hasil penelitian Siagian dkk menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak pada loyalitas pelanggan (Siagian & Cahyono, 2014). Disisi lain Kheng juga mengemukakan bahwa beberapa dimensi dari kualitas layanan seperti *tangibles* dan *responsiveness* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. maka Siagian dkk (Siagian & Cahyono, 2014) mengatakan bahwa responden pada penelitian tersebut merasa bahwa sistem teknologi informasi yang canggih lebih penting daripada kemewahan interior dari aplikasi sebuah bank. Jadi, semakin baik kualitas layanan yang diberikan UNISYS, maka semakin besar tingkat kepuasan serta seringnya civitas akademika dalam menggunakan layanan tersebut. Metode webqual inilah yang nantinya akan menjadi tolak ukur dalam melihat kualitas website terhadap persepsi pengguna akhir.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1 Tentang UNISYS**

UNISYS merupakan portal yang diperuntukan bagi orang tua mahasiswa, mahasiswa dan dosen. Berikut adalah beberapa layanan UNISYS yang meliputi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Akademik, SIM-Keuangan Bank dan SIM Perpustakaan, termasuk di dalamnya fasilitas e-mail. Layanan ini ditujukan terutama untuk memberikan layanan informasi bagi mahasiswa, orang tua/wali mahasiswa dan dosen. UNISYS ini dapat menyajikan informasi secara luas mengenai informasi mahasiswa yang meliputi administrasi akademis, pembayaran uang kuliah, layanan perpustakaan, aktifitas kuliah (jadwal dan presensi), rencana studi, pencarian jurnal-jurnal online, dan monitoring prestasi akademik (IT-Support, 2014).

### **2.2.2 Kualitas Layanan**

Pengertian kualitas layanan menurut Supranto (J. Supranto, 2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos (Ratminto, 2005) adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang serta terjadi adanya sebab akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau konsumen atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. hal ini juga senada dengan Ratminto dan Winarsih (Ratminto, 2005) mengatakan bahwa ukuran tingkat keberhasilan penyelenggaraan dalam pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan dari penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kualitas dalam pelayanan merupakan suatu hal yang penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa apalagi dalam dunia akademika. Dimana hal ini biasanya ditunjang dengan berbagai macam kebutuhan yang berhubungan dengan segala informasi akademik bagi mahasiswa. Oleh karena itu pentingnya mengetahui kualitas layanan sebagai sarana dalam membentuk sebuah layanan yang baik bagi kalangan civitas

akademika UII. Maka menyediakan layanan haruslah berorientasi pada kepuasan bagi civitas akademika UII.

### 2.2.3 Metode Servqual

Metode servqual dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sistem informasi yang telah di jalankan. Metode servqual memiliki kelebihan yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau setting sistem informasi. Untuk mendukung hasil pengukuran kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual, diperlukan pembuktian yang empiris dengan menggunakan metode statistic (Fathoni, 2009).

Metode servqual adalah salah satu bentuk metode yang berbentuk kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa (Lubis, 2011). Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa (Parasuraman, 1991). Metode servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi (Arasli, dkk, 2005). Disamping itu, metode servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik (Fathoni, 2009). Metode servqual terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan (Arasli, dkk, 2005), yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan dalam memberikan informasi.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Terdapat beberapa langkah untuk melaksanakan pengukuran kualitas

layanan sistem informasi dengan menggunakan metode Servqual, yaitu:

Langkah 1 : Menentukan variabel dan dimensi yang akan diukur.

Langkah 2 : Membuat dan menyebar kuesioner.

Langkah 3 : Mengolah data hasil kuesioner.

Langkah 4 : Menganalisis data hasil pengolahan kuesioner.

Dalam model Servqual, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan suatu jasa, sedangkan definisi kualitas layanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh (Parasuraman, 1991). Pada dasarnya, definisi kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut adalah Tabel dimensi dan atribut model servqual (Tjiptono, 2005).

Tabel 2. 1 Dimensi dan Atribut Model Servqual (Tjiptono, 2005)

No	Dimensi	Atribut
1	<i>Tangibles</i>	1. Peralatan modern 2. Fasilitas yang berdaya tarik visual 3. Pegawai berpenampilan rapi dan professional 4. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual
2	<i>Reliability</i>	5. Menyediakan jasa sesuai janji 6. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa stakeholder diklat 7. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali 8. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan 9. Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
3	<i>Responsiveness</i>	10. Menginformasikan stakeholder diklat tentang kepastian waktu penyampaian jasa

		11. Layanan yang cepat untuk stakeholder diklat 12. Kesiapan untuk membantu stakeholder diklat 13. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
4	<i>Assurance</i>	14. Pegawai menumbuhkan rasa percaya pada stakeholder diklat 15. Stakeholder diklat merasa aman sewaktu melakukan diklat 16. Stakeholder diklat secara konsisten bersikap sopan 17. Pegawai mampu menjawab pertanyaan pelanggan
5	<i>Empathy</i>	18. Pegawai memberikan perhatian individual kepada pelanggan 19. Pegawai memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian 20. Pegawai sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan 21. Pegawai memahami kebutuhan pelanggan 22. Jam kantor yang nyaman

Data yang diperoleh dari responden dengan pertanyaan yang diajukan sebagaimana item dalam tabel 1 diatas, kemudian dibentuk dalam tabulasi data dengan skala likert. Data yang diperoleh dicari perhitungan rata-rata setiap item pertanyaan dari kedua variabel yaitu kinerja layanan dan kepentingan pelanggan digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian dalam dimensi Servqual. Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus *Martila dan James* (Wibawa, 2015), dengan persamaan sebagai berikut

$$K_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

Dimana  $K_i$  = Tingkat kesesuaian

$X_i$  = Kepuasan Pengguna Layanan

$Y_i$  = Kepentingan Layanan

Keakurataan data harus didukung untuk melakukan suatu interpretasi

dan pendiskripsian dari data yang diperoleh. Dalam survei ini analisis kualitatif meliputi analisis tingkat kesesuaian yaitu hasil perbandingan skor kinerja dan kepentingan pengguna layanan. Rumus (Wibawa, 2015) untuk perhitungan nilai rata-rata skor kinerja dan harapan sebagai berikut :

$$\bar{x}_{kinerja} = \frac{\sum x}{N}$$

dimana :

$\bar{X}$  = Rata-rata penilaian kepuasan responden

N = jumlah responden ..... ( 2 )

Perhitungan nilai rata - rata harapan responden untuk pertanyaan dalam kuisisioner adalah sebagai berikut :

$$\bar{y}_{harapan} = \frac{\sum Y}{N}$$

dimana:

$\bar{Y}$  : Rata-rata penilaian kepentingan responden

N: jumlah responden ..... ( 3 )

Untuk menggambarkan posisi kinerja serta kepentingan dari setiap dimensi dalam rangka pengambilan implikasi manajerial, maka dibuat diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ) dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Titik tolak ditetapkan dengan rumus (Wibawa, 2015) :



$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{x}_i}{N}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{y}_i}{N}$$

dimana

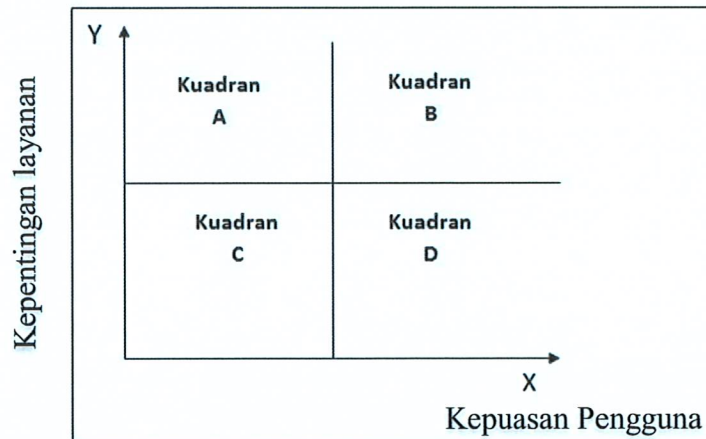
$\bar{X}$  = Nilai rata-rata kepuasan dari semua pernyataan

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata kepentingan dari semua pernyataan

N = Banyaknya atribut

..... ( 4 )

Setiap pernyataan akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius (Wibawa, 2015), sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Model Kartesius

a. **Kuadran A**

Menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting, namun mengecewakan/tidak puas sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan. Kinerja dari suatu variabel adalah lebih rendah dari kepentingan pengguna layanan sehingga organisasi harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

b. **Kuadran B**

Menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga organisasi cukup mempertahankan kinerjanya.



**c. Kuadran C**

Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan sehingga sebaiknya perusahaan menjalankan sedang saja. Kinerja dan kepentingan pengguna layanan pada variabel ini berada pada tingkat rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perbaikan.

**d. Kuadran D**

Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan. Kinerja organisasi berada pada tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen terhadap kinerja variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya perusahaan.

**2.2.4 Metode Webqual**

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual Zeithaml* yang banyak digunakan pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan dimensi item-item pertanyaan (Budi, 2013). *Website Service Quality* (WEBQUAL 4.0), adalah pendapat/ penilaian pengguna mengenai kualitas layanan website yang refleksikan dari 3 indikator kualitas website, sebagai berikut (Wicaksono, 2013):

1. *Usability Quality* (USA), adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.
2. *Information Quality* (INFO), adalah persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami.
3. *Website Design Quality* (DES), adalah persepsi pengguna terhadap rancangan situs yang menyenangkan, keinovatifan

rancangan situs, serta aliran emosional pengguna ketika menggunakan situs.

Penilaian kualitas layanan yang diberikan website UNISYS juga perlu dilihat sehingga hubungan antara kualitas website berdampak pada keinginan pengguna untuk lebih sering mengunjungi website kembali. UNISYS telah menjadi ekstensi inti sistem yang ada di kampus Universitas Islam Indonesia (Maslan, 2014). Dari berbagai macam jurnal yang salah satunya yaitu Abbas yang meneliti kepuasan mahasiswa UNY terhadap website yang dimiliki oleh UNY (2013) dan juga Anwariningsih pada penelitiannya juga menggunakan indikator ini dalam kuesionernya (2013). Indikator-indikator penilaian yang digunakan dapat dilihat dalam Tabel 2.2.

Tabel 2. 2 Dimensi dan Atribut Model Webqual

Dimensi	Indikator
<i>Usability</i>	Mudah dipelajari dan dioperasikan
	Interaksi jelas dan dapat dimengerti
	Mudah melakukan navigasi
	Mudah digunakan
	Tampilan menarik
	Desain sesuai
	Daya saing
	Pengalaman positif
<i>Information</i>	Informasi data yang akurat
	Informasi dapat dipercaya
	Informasi aktual
	Informasi relevan
	Informasi mudah dimengerti

	Informasi dengan tingkat detail yang tepat
	Informasi dalam format yang sesuai
<i>Service Interaction</i>	Reputasi baik
	Keamanan dalam bertransaksi
	Keamanan informasi pribadi
	Ruang personalisasi
	Rasa komunitas
	Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan
	Pelaksanaan layanan sesuai janji

Modifikasi metode pengukuran kualitas layanan website ini akan diukur dari pendekatan persamaan struktural yang menghubungkan kualitas layanan website dengan kepuasan pengguna dan prediksi intensitas (loyalitas) penggunaan kembali terhadap layanan website UNISYS.

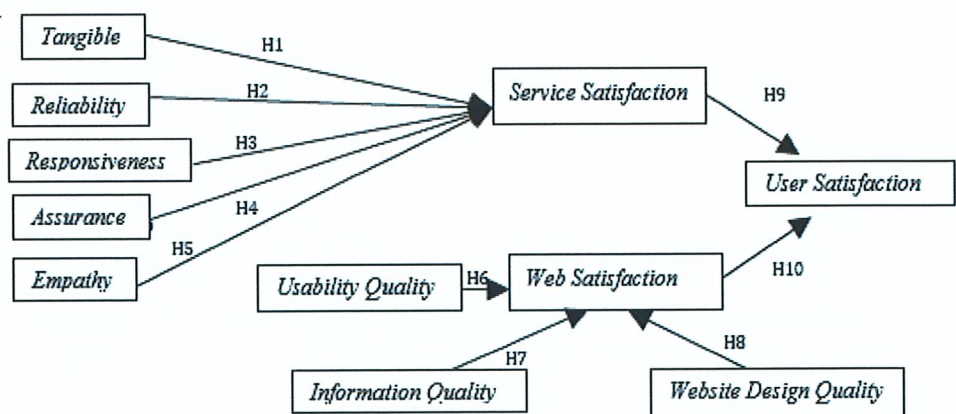
### 2.2.5 Kerangka Konsep Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif ini, peneliti melakukan pengukuran terhadap suatu variabel dengan menggunakan instrument penelitian. Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik sebuah kesimpulan darinya (Sugiyono, 2007). Untuk penelitian yang bersifat kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti lebih bersifat sebab dan akibat (kausal). Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2005) penelitian kuantitatif memiliki hubungan antara satu variabel dengan variabel lain dan variabel tersebut adalah variabel *independent* dan *dependent*. Variabel *dependent* adalah variabel yang tidak dapat berdiri sendiri, maka harus terdapat variabel yang mempengaruhinya (Sugiyono, 2007). Dalam kerangka konsep ini digunakan sebagai bentuk penjabaran mengenai variabel yang akan digunakan untuk penelitian. Ada beberapa variabel yang digunakan

dalam penelitian ini, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono bahwa variabel *dependent* itu sering disebut dengan *variable* respon, *output*, kriteria, atau konsekuen (Sugiyono, 2005).

Variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Tipe variabel ini dijelaskan oleh variabel *independent*. Dalam penelitian ini yang sebagai variabel *dependemnya* adalah kepuasan civitas akademika terhadap kualitas layanan UNISYS. Sedangkan variabel *independent* adalah variabel yang dapat berdiri sendiri dan mempengaruhi variabel *dependent* (Sugiyono, 2007). Variabel *independent*-nya adalah *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Website Design Quality*. Dari 8 variabel tersebut didapat dua buah variabel utama dalam mengetahui kepuasan pelanggan, yaitu *service satisfaction* dan *web satisfaction*.

Hal tersebut dapat dilihat pada gambar model kerangka dengan pembandingnya *User Satisfaction* yaitu pendapat/ persepsi pengguna mengenai kepuasan secara keseluruhan akan kualitas layanan Unisys dan website Unisys yang dirasakan. Kerangka konsep penelitian pada gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Model Kerangka

### 2.3. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kajian diatas maka didapat dirumuskan sebuah hipotesis. Hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2007). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: *Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

H2: *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

H3: *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

H4: *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

H5: *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan layanan (*service satisfaction*).

H6: *Usability Quality* berpengaruh terhadap kepuasan web Unisys (*web satisfaction*).

H7: *Information Quality* berpengaruh terhadap kepuasan web Unisys (*web satisfaction*).

H8: *Website Design Quality* berpengaruh terhadap kepuasan web Unisys (*web satisfaction*).

H9: Kepuasan terhadap layanan (*service satisfaction*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H10: Kualitas layanan web (*web satisfaction*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.