

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Berikut ini merupakan beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1.	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan	Penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan <i>online</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sama dengan yang akan diteliti.	Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan	Penelitian hanya dilakukan berdasarkan data yang ada pada Dinas Dukcapil Kabupaten Grobogan	Dari penelitian yang sudah ada, akan dilakukan penelitian dengan mengadopsi objek yang digunakan dalam penelitian (Dani, 2022) dengan tempat	Penelitian akan dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan untuk mengetahui kualitas pelayanan, hambatan dan upaya yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Hasil penelitian bahwa kualitas

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Provinsi Jawa Tengah [7]		metode <i>E-SERVQUAL</i> .		penelitian Dinas Dukcapil Kabupaten Banyumas menggunakan metode <i>E-SERVQUAL</i> .	pelayanan sudah berjalan dengan baik tetapi masih ada permasalahan yang ada seperti <i>server down</i> dan keterbatasan masyarakat dalam memahami <i>website</i> .
2.	Analisa Kepuasan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan <i>E-SERVQUAL</i> [8]	Penelitian dengan menggunakan metode <i>E-SERVQUAL</i> untuk mengetahui kualitas pelayanan agar meningkatkan kepuasan pengguna, sama dengan penelitian	Penelitian dilakukan pada sistem informasi akademik sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada aplikasi Buku Pokok Makam	Penelitian hanya dilakukan pada mahasiswa semester 4 dan 6 saja.	Penelitian yang dilakukan menggunakan metode yang diadopsi dari penelitian (Annisa, 2018) yaitu menggunakan metode <i>E-SERVQUAL</i>	Penelitian dilakukan pada sistem informasi akademik mahasiswa untuk mengetahui kualitas pelayanan sehingga kepuasan pengguna dapat ditingkatkan. Pada penelitian ini menggunakan dimensi <i>E-SERVQUAL</i> dan metode IPA untuk mengolah data. hasil penelitian menyatakan bahwa kepuasan pengguna masih

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		yang akan dilakukan.	Kabupaten Banyumas.		dengan menggunakan 9 dimensi.	rendah dan perlu perbaikan pada dimensi <i>fullfilment</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>efficiency</i> dan <i>compentation</i> .
3.	Analisis Kualitas Layanan Portal Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode <i>E-SERVQUAL</i> Pada FKIP Universitas Riau [9]	Penelitian menggunakan metode <i>E-SERVQUAL</i> , sama dengan penelitian yang akan dilakukan.	Penelitian dilakukan pada portal akademik di FKIP Univeritas Riau, sedangkan penelitian akan dilakukan pada aplikasi Buku Pokok Makam Kabupaten Banyumas.	Pada metode <i>E-SERVQUAL</i> terdapat 7 dimensi dengan dibagi menjadi 2 yaitu <i>E-S-QUAL</i> dan <i>E-RecS-Qual</i> , tetapi penelitian ini hanya menggunakan 4 dimensi <i>E-</i>	Penelitian yang akan dilakukan mengadopsi metode dari (Medyantiwi, 2021) yaitu <i>E-SERVQUAL</i> dengan 4 dimensi yaitu <i>efficiency</i> , <i>reliability</i> , <i>respnsiveness</i> dan <i>privacy</i> .	Penelitian pada portal akademik FKIP Universitas Riau dengan metode <i>E-SERVQUAL</i> digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil perhitungan gap negatif atau layanan yang diberikan belum memuaskan.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
				<i>SERVQUAL</i> saja.		
4.	Analisis Peningkatan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Dengan Pendekatan Metode <i>E-Servqual</i> [10]	Penelitian untuk menganalisis kualitas layanan dengan metode <i>E-SERVQUAL</i> , sama dengan penelitian yang akan dilakukan.	Penelitian dilakukan pada <i>mobile banking</i> PT Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada aplikasi Buku Pokok Makam Kabupaten Banyumas.	Pada penelitian ini tidak terdapat penelitian sebelumnya, sedangkan dengan adanya penelitian sebelumnya dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian.	Penelitian yang akan dilakukan mengadopsi metode dari (Zulfina, 2022) yaitu <i>E-SERVQUAL</i>	Penelitian yang dilakukan pada <i>mobile banking</i> PT Bank Sulselbar untuk menganalisis kualitas layanan menggunakan pendekatan <i>E-SERVQUAL</i> . Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan sudah berjalan baik dan sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah pengguna layanan <i>mobile banking</i> .

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
5.	Sistem Monitoring Bimbingan Mahasiswa Dengan Menggunakan Metode <i>Service Quality</i> [11]	Penelitian untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan, sama dengan penelitian yang dilakukan.	Penelitian dilakukan dengan mengevaluasi bimbingan dan meningkatkan kualitas dengan merancang sistem monitoring bimbingan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan dengan menganalisis kualitas layanan pada aplikasi	Responden hanya menggunakan 25 mahasiswa saja dari 4 angkatan.	Penelitian dengan menggunakan metode <i>service quality</i> dengan menggunakan 5 dimensi yaitu <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> <i>emphaty</i> .	Penelitian dilakukan pada mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir. Dengan merancang sistem monitoring bimbingan agar mahasiswa atau dosen pembimbing dapat memonitoring kegiatan bimbingan. Penelitian menggunakan metode <i>service quality</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem monitoring dapat membaantu mahasiswa dalam merekapitulasi dan pelaporan monitoring bimbingan.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			Buku Pokok Makam.			
6.	Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> (Studi Kasus: Kecamatan Panongan	Penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki sama dengan penelitian yang akan dilakukan.	Membahas mengenai pelayanan pada kantor Desa Peusar, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan yaitu pada administrasi kependudukan terutama dalam Buku Pokok Makam di aplikasi Buku Pokok Makam	Penelitian hanya menjabarkan permasalahan yang terjadi tanpa adanya usulan atau saran mengenai permasalahan tersebut.	Penelitian yang dilakukan mengadopsi tujuan dari penelitian (Siti N, 2022) untuk meningkatkan kualitas layanan tetapi pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI.	Penelitian dilakukan pada pelayanan kantor Desa Peusar dengan menggunakan metode CSI dan IPA. Hasilnya nilai CSI sebesar 85% menunjukkan masyarakat sangat puas, sedangkan metode IPA terdapat tiga dimensi yang harus dilakukan perbaikan yaitu <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> .

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Kabupaten Tangerang) [12]					
7.	Implementasi Metode <i>WEBQUAL 4.0</i> Pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi [13]	Penelitian untuk mengukur kualitas <i>website</i> berdasarkan kepuasan pengguna sebagai rekomendasi pengembangan <i>website</i> tersebut, sama dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur kualitas layanan dan rekomendasi peningkatan.	Melakukan penelitian dengan menggunakan metode <i>WEBQUAL 4.0</i> untuk mengukur <i>website</i> perpustakaan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu pengukuran kualitas layanan aplikasi Buku	Penelitian hanya menggunakan satu metode dalam pengukuran kualitas layanan <i>website</i> .	Penelitian yang akan dilakukan mengadopsi tujuan dari penelitian (citra, 2021) yaitu mengukur kualitas layanan dengan metode <i>E-SERVQUAL</i> bukan menggunakan metode <i>WEBQUAL 4.0</i> .	Penelitian dilakukan di <i>website</i> perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwokerto dengan menggunakan metode <i>WEBQUAL 4.0</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas <i>website</i> sudah termasuk dalam kategori <i>high</i> , hanya saja perlu meningkatkan fitur-fitur <i>website</i> , pemberian informasi yang secara berkala dan menambah kolom <i>live chat</i> agar mempermudah pengguna dalam menggunakan <i>website</i> perpustakaan tersebut.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			Pokok Makam dengan metode <i>E-SERVQUAL</i> .			
8.	<i>Website Quality 4.0 on Admission of new Students (PMB) at Higher Education</i> [14]	Penelitian untuk mengukur kualitas sebuah <i>website</i> , sama dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengukur kualitas layanan.	Penelitian dilakukan pada bidang pendidikan yaitu perguruan tinggi yang ada di Bandung, sedangkan penelitian akan dilakukan pada bidang administrasi kependudukan yaitu aplikasi Buku Pokok	Dimensi penilaian dalam mengukur kualitas <i>website</i> hanya menggunakan 3 dimensi saja.	Penelitian menggunakan metode <i>WEBQUAL 4.0</i> untuk mengukur kualitas <i>website</i> dan metode IPA untuk menganalisis data.	Penelitian dilakukan pada perguruan tinggi yang ada di Bandung untuk mengukur kualitas <i>website</i> penerimaan mahasiswa baru menggunakan metode <i>webqual 4.0</i> dan metode <i>IPA</i> . Hasil penelitian mendapatkan kepuasan pelanggan sebesar 96,01%, dari segi kualitas informasi dan dari segi pelayanan berada pada kategori penting.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			Makam Kabupaten Banyumas.			
9.	<i>The Effect of E-Service Quality on Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty of Mobile Banking Users (Case Study of Bank Syariah Mandiri KCP Belawan)</i> [15]	Penelitian dengan menggunakan metode <i>E-SERVQUAL</i> untuk mengetahui kualitas layanan, sama dengan penelitian yang akan dilakukan.	Penelitian dilakukan pada <i>mobile banking</i> Bank Mandiri Syariah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada aplikasi Buku Pokok Makam Kabupaten Banyumas.	Pada penelitian ini tidak terdapat tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya, sedangkan penelitian sebelumnya dapat sebagai acuan dalam melakukan penelitian.	Penelitian yang akan dilakukan mengadopsi metode dari (Marliyah, 2021) yaitu <i>E-SERVQUAL</i> .	Penelitian pada mobile banking Bank Syariah Mandiri menggunakan metode <i>E-SERVQUAL</i> untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan. Hasil penelitian kualitas <i>e-service</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
10.	<i>Zakat Management Information System: E-Service Quality and Its Impact on Zakat Collection in Indonesia</i> [16]	Melakukan penelitian untuk mengkaji kualitas layanan elektronik, sama dengan penelitian yang akan dilakukan.	Penelitian dilakukan pada sistem informasi zakat (Simba), sedangkan penelitian akan dilakukan pada aplikasi Buku Pokok Makam Kabupaten Banyumas.	Hanya menggunakan 4 dimensi saja dalam metode <i>E-SERVQUAL</i>	Penelitian yang akan dilakukan mengadopsi metode dari (Randi, 2019) yaitu <i>e-service quality</i> dengan menggunakan 7 dimensi <i>e-service quality</i> .	Penelitian dilakukan pada sistem informasi zakat menggunakan metode <i>e-service quality</i> . Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi <i>e-service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>overall quality</i> , <i>perceived value</i> dan <i>loyalty intension</i> .

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pengukuran terhadap kualitas layanan baik dari *website*, aplikasi ataupun pemberi jasa sangat penting. Pengukuran kualitas pelayanan dapat menggunakan metode *E-Service Quality (E-SERVQUAL)* ataupun metode lain misalnya *SERVQUAL*, *IPA* dan *WEBQUAL* seperti contoh kajian pustaka diatas. Pengukuran kualitas layanan dapat menggunakan lima atribut yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* atau dengan dimensi lainnya yang disesuaikan dengan objek dan permasalahan yang ada. Adanya pengukuran kualitas layanan dapat memudahkan suatu organisasi, perusahaan maupun pengguna *website* dan aplikasi untuk mengetahui dimensi apa saja yang bermasalah sehingga dapat dilakukan perbaikan.

Penelitian menggunakan metode *E-Service Quality* untuk melakukan pengukuran kualitas layanan pada Aplikasi Buku Pokok Makam. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek dan *output* penelitian. Penelitian menggunakan objek Aplikasi Buku Pokok Makam, sebuah aplikasi yang memudahkan dalam pelaporan kematian di Kabupaten Banyumas. Untuk *output* dari penelitian adalah berupa hasil pengukuran dan dimensi yang perlu ditingkatkan dalam kualitas layanan dari aplikasi Buku Pokok Makam berdasarkan 7 dimensi dengan dibagi menjadi 2 yaitu *E-S-QUAL* dan *E-RecS-Qual*.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Pengukuran

Pengukuran adalah proses mengumpulkan pengetahuan melalui pengamatan empiris untuk mencapai tujuan tertentu. Pengukuran memiliki dua karakteristik yaitu menurut suatu aturan atau formula tertentu dan penggunaan angka atau skala tertentu. Pengukuran adalah proses membandingkan suatu benda dengan satuan ukuran tertentu agar lebih kuantitatif [17].

2.2.2 Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 mengenai administrasi Kependudukan, Pasal 1 Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menurut pasal 8 Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sedangkan pengertian data Kependudukan menurut pasal 9 adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil [18].

Salah satu contoh pelayanan administrasi kependudukan adalah kematian. Kematian atau hilangnya nyawa adalah kejadian yang mengakhiri proses kehidupan suatu organisme biologis. Menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa dan WHO, kematian didefinisikan sebagai hilangnya semua indikasi kehidupan yang tidak dapat diubah, yang sering terjadi setiap saat setelah kelahiran.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kematian yaitu faktor langsung dan tidak langsung. Faktor langsung adalah kematian yang dipengaruhi oleh usia, dan penyakit. Kematian yang dipengaruhi oleh tekanan baik psikis maupun fisik, kekurangan makanan dan minuman, tindakan kriminal yang mengakibatkan hukuman atau hukuman mati, tingkat pendidikan yang rendah sehingga kurang memahami mengenai kesehatan tubuh termasuk dari faktor tidak langsung [19].

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang berhubungan dengan nilai suatu produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan konsumen dan menimbulkan perasaan positif. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), Pelayanan adalah segala bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa [10]. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu organisasi adalah kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Secara umum, kualitas layanan berkonsentrasi pada pemenuhan keinginan dan preferensi pelanggan serta memastikan bahwa pengiriman akurat dan setara dengan harapan pelanggan [6].

Kualitas pelayanan adalah preferensi penyedia layanan sehingga penawaran dianggap berkualitas tinggi dan mampu memuaskan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kinerja sebuah situs atau aplikasi dalam memfasilitasi aktivitas *online* secara lancar dan efektif dikenal sebagai kualitas layanan elektronik [20]. Konsep kualitas layanan yang dikenalkan oleh Parasuraman terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Access*, *Courtesy*, *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Understanding/Knowing The Customer*, dan *Tangible* [21]. Dalam

perkembangannya, dari 10 dimensi kualitas layanan dapat dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, yaitu [10] :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi bangunan fisik, peralatan, staf, dan komunikasi suara.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan menawarkan layanan dengan segera.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan yang responsif.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan keandalan para staf.
5. Empati (*Empathy*) yaitu kemudahan berinteraksi dan memahami kebutuhan pengguna.

2.2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai perasaan yang dialami setelah membandingkan hasil kinerja dengan harapan yang dialami oleh individu. Menurut Tjiptono dan Candra (2019), kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata “Satis” yang berarti cukup baik, memadai dan kata “Facio” memiliki arti melakukan atau membuat. Apabila kinerja yang dihasilkan dapat sesuai dengan harapan maka pengguna akan merasa puas dan tingkat kepuasan pengguna dikatakan berhasil. Namun sebaliknya apabila kinerja dibawah harapan maka pengguna akan merasa kecewa dan tingkat kepuasan pengguna dikatakan belum mencapai tujuan. Kepuasan secara umum dapat diartikan suatu kinerja yang dirasakan atau hasil dari layanan dengan harapan menghasilkan perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang dari adanya membandingkan produk [22]. Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau membuat suatu

kebutuhan memadai berdasarkan pendapat dari Zeithaml dan Bitner dalam (Ekonomi & Manajemen, 2018) [23].

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua macam yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk/layanan yang dimanfaatkan merupakan definisi dari kepuasan fungsional. Sedangkan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk/layanan merupakan kepuasan psikologikal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah mutu pelayanan, ketersediaan informasi yang dibutuhkan, dan informasi yang didapatkan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pengguna [9].

2.2.5 Aplikasi Buku Pokok Makam

Aplikasi adalah alat yang disesuaikan dan telah terintegrasi berdasarkan kemampuannya serta siap digunakan oleh pengguna. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Program komputer yang dirancang untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas khusus dari pengguna disebut dengan aplikasi. Pengertian aplikasi adalah penggunaan instruksi atau pernyataan dalam program komputer yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat memproses *input* menjadi *output* [24].

Aplikasi Buku Pokok Makam adalah aplikasi yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan kematian anggota keluarganya melalui Desa/Kelurahan. Aplikasi ini dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dengan tujuan untuk menertibkan database kependudukan agar dapat sinkron antara desa dan kecamatan [3]. Berdasarkan wawancara dengan Pak Bonar dan Pak Wi, bahwa pada

aplikasi Buku Pokok Makam ini akan menerima berkas-berkas dari Desa/Kelurahan, lalu apabila berkasnya sudah sesuai maka akan diproses, tetapi apabila berkasnya tidak sesuai maka akan dikembalikan kepada Desa/Kelurahan untuk dilakukan perbaikan berkas. Aplikasi Buku Pokok Makam hanya sekedar memberikan informasi mengenai kematian masyarakat Kabupaten Banyumas. Berdasarkan data DINDUKCAPIL Kabupaten Banyumas bahwa jumlah Desa/kelurahan yang sudah mempunyai akun di aplikasi Buku Pokok Makam adalah 329 Desa, angka tersebut didapatkan dari hasil wawancara dengan Pak Bonar dan Pak Wi Bagian Sistem Informasi di DINDUKCAPIL pada tanggal 1 Agustus 2022.



Sumber data : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas 2022

Gambar 2. 1 Halaman Home Buku Pokok Makam

2.2.6 Metode *Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)*

Electronic Service Quality adalah versi baru dari *Service Quality*. *E-SERVQUAL* pertama kali dikonseptualisasi oleh Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra pada tahun 2000. Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra menyatakan bahwa *E-SERVQUAL* mengukur seberapa baik situs web memfasilitasi pembelian yang

efektif dan efisien, penyampaian produk dan jasa dan pembelian. Berdasarkan pengetahuan ini, teknik *E-SERVQUAL* dikembangkan sebagai cara untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan penyedia layanan *online*, yang meliputi pembelian dan penyampaian jasa/layanan [5].

E-SERVQUAL adalah perusahaan atau instansi pemerintah yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi internet. Menurut (Zeithaml, et al, 2002), *E-SERVQUAL* adalah ukuran efektivitas dan efisiensi kualitas layanan elektronik yang memeriksa seberapa baik jaringan atau situs *website* dan memungkinkan sebuah organisasi melakukan layanan atau kegiatan untuk masyarakat umum. Sedangkan menurut Ponirin 2011, menyatakan bahwa *E-SERVQUAL* adalah sebuah pemeriksaan komprehensif dan penilaian publik mengenai kualitas dari penyampaian layanan secara elektronik dalam ruang lingkup dipasar maya [25]. Tujuh dimensi dalam *E-SERVQUAL* yang dibagi menjadi dua yaitu, *E-S-QUAL (E-Core-Service Quality Scale)* dan *E-RecS-QUAL (E-Recovery-Service Quality scale)* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik yang diberikan [6].

Dimensi *E-S-QUAL (E-Core-Service Quality Scale)* digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan. *E-S-QUAL* terdiri dari [21]:

1. *Efficiency* adalah mengakses dan menggunakan situs *website* dengan cepat dan mudah. Kemudahan ini seperti proses yang dilakukan dengan mudah dan terdapat informasi yang dibutuhkan.
2. *Fullfilment* adalah seberapa baik situs web memnuhi klaimnya tentang ketersediaan dan pengiriman produk. Maksudnya ketepatan waktu dalam melakukan proses.

3. *System Availability* adalah seberapa baik sistem dapat beroperasi. Contohnya pencarian sistem dapat dilakukan tanpa gangguan dan pemberitahuan mengenai informasi proses telah selesai.
4. *Privacy* adalah kemampuan untuk melindungi kerahasiaan informasi pengguna. Menjaga kerahasiaan pengguna seperti menjaga data pengguna agar tidak mengalami kebocoran atau pembobolan.

Dimensi *E-RecS-QUAL* (*E-Recovery-Service Quality Scale*) berperan penting ketika pengguna *website* mengalami masalah atau memiliki sejumlah pertanyaan dan membutuhkan solusi. *E-RecS-QUAL* terdiri dari [21] :

1. *Responsiveness* adalah penanganan masalah dan pengembalian efektif di situs web.
2. *Compensation* mengacu pada seberapa banyak situs web dapat mengatasi masalah pengguna.
3. *Contact* adalah memenuhi kebutuhan pengguna secara online atau menggunakan telepon.

Selain metode *E-Servqual*, masih terdapat beberapa metode lainnya. Berikut ini perbandingan dari metode *E-Servqual* dengan metode lainnya dapat dilihat pada tabel 2. 2 dibawah ini :

Tabel 2. 2 Perbandingan Metode *E-Servqual* Dengan Metode Lainnya

E-Servqual	Webqual	Pieces
Metode <i>E-Servqual</i> adalah ukuran efektivitas dan efisiensi kualitas layanan elektronik yang memeriksa seberapa baik jaringan atau situs	Metode <i>Webqual</i> merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas <i>website</i> yang berdasarkan pada persepsi	Metode <i>Pieces</i> adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok permasalahan yang lebih spesifik [27].

<i>website</i> dan memungkinkan sebuah organisasi melakukan layanan atau kegiatan untuk masyarakat umum [25].	pengguna akhir [26].	
Terdiri dari 7 dimensi yaitu <i>Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact.</i>	Terdiri dari 3 dimensi yaitu <i>Usability, Information Quality, Service Interraction Quality</i>	Terdiri dari 6 dimensi yaitu <i>Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, dan Service.</i>

2.2.7 Populasi Dan Sampel

Wilayah generalisasi disebut populasi terdiri dari hal-hal dan orang-orang yang sesuai dengan kriteria tertentu yang digunakan peneliti untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulan darinya [25]. Sampel adalah bagian atau jumlah dari populasi yang memiliki karakteristik [8]. Penelitian menggunakan teknik pengambilan sampel melalui rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan dalam perhitungan sampel karena pengambilan sampel membutuhkan ukuran sampel yang representatif agar temuan penelitian dapat digeneralisasikan. Berikut adalah rumus Slovin untuk menghitung sampel [29] :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (2.1)$$

Keterangan :

n : ukuran sampel/jumlah reponden

N : ukuran populasi

e : presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang bisa di tolerir

2.2.8 Skala Likert

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan dalam menentukan panjang pendeknya *interval* (rentang) yang ada. Biasanya digunakan dalam alat ukur untuk mendapatkan data kuantitatif. *Skala likert* adalah menilai sikap dan pandangan individu atau kelompok tentang suatu fenomena sosial yang telah diidentifikasi melalui penelitian sosial. Format dari *skala Likert* sebagai berikut [30] :

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5.
2. Setuju (S) diberi skor 4.
3. Kurang Setuju (KS) diberi skor 3.
4. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2.
5. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

2.2.9 Partial Least Square (PLS)

Dalam metode statistik *Partial Least Square* (PLS) merupakan alat ukur. PLS adalah suatu teknik multivariat yang menangani beberapa faktor seperti variabel respon hingga variabel eksplanatori sekaligus. Metode analisis regresi berganda dan regresi komponen utama juga kompatibel dengan PLS. Salah satu kegunaan PLS bisa dibagi kedalam dua model yaitu *inner model* dan *outer model*. Regresi dilakukan menggunakan *inner model*, sedangkan untuk uji validitas dan reliabilitas menggunakan *outer model* [31].

Regresi linear adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel. Variabel yang memperngaruhi sering disebut dengan variabel bebas atau variabel *independent*. Variabel yang dipengaruhi disebut dengan variabel terikat atau variabel *dependent*. Variabel laten adalah variabel yang nilai kuantitatifnya tidak dapat diketahui secara langsung hanya dapat melalui model dari variabel lain yang diamati dan diukur [32]. Regresi linear sederhana

dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat [33]. Regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat [34].

Salah satu model penyelesaian *Struktural Equation Modeling* (SEM) adalah *Partial Least Square* (PLS). PLS atau sering disebut dengan PLS-SEM merupakan generasi kedua dari SEM. CB-SEM atau *Covarian-Based Structural Equation Modeling* adalah generasi pertama. Berbeda dengan CB-SEM, PLS-SEM mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten dan memberikan tingkat fleksibilitas yang tinggi untuk penelitian regresi yang menghubungkan antara teori dan data. PLS merupakan teknik analisis powerful, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi [35].

2.2.10 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kevalidan atau kesahihan alat ukur dalam melakukan pengukuran [36]. Dalam pengukuran validitas menggunakan PLS dibagi menjadi dua yaitu :

a. *Convergent Validity*

Convergent validity dapat dilihat dari korelasi antar skor indikator dengan skor variabelnya. Indikator dikatakan valid berdasarkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) dan *outer loading*. Pengukuran variabel dapat dikatakan memenuhi kriteria *convergent validity* dengan ketentuan nilai AVE > 0,5 atau nilai dari *outer loading* memiliki nilai > 0,6. Rumus AVE (*Average Variance Extracted*) dapat dirumuskan sebagai berikut [37]:

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n} \quad (2.2)$$

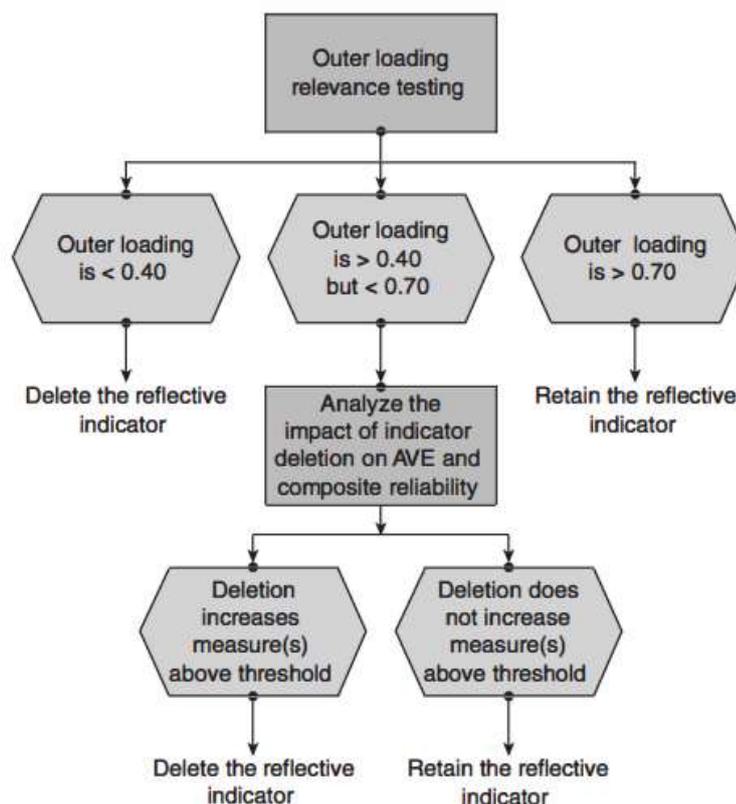
Keterangan :

AVE : Rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui *loading standarize* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

λ : melambangkan *standarlize loading factor*

i : jumlah indikator

Dalam buku yang ditulis oleh Joseph, Thomas, Cristian dan Marko mengatakan bahwa aturan *outer loading* seperti dibawah ini [38]:



Gambar 2. 2 Pengujian *Outer Loading*

Berdasarkan gambar 2.2 menjelaskan bahwa jika nilai *outer loading* $< 0,40$ maka dilakukan penghapusan terhadap indikator tersebut. Jika nilai *outer loading* $> 0,40$ sampai dengan $< 0,70$ maka dilakukan analisis dari dampak penghapusan

indikator terhadap nilai AVE dan *composite reliability*. Apabila indikator dapat mempengaruhi peningkatan nilai AVE dan *composite reliability* maka dilakukan penghapusan, tetapi apabila tidak mempengaruhi maka indikator dengan nilai antara $> 0,40$ sampai dengan $< 0,70$ dapat tetap dipertahankan. Jika nilai *outer loading* $> 0,70$ maka indikator tetap dipertahankan [38].

b. Discriminant Validity

Pengukuran dengan melihat seberapa jauh suatu variabel benar-benar berbeda dari variabel lainnya. Bukti bahwa suatu variabel unik dan mampu menangkap fenomena yang diukur dibuktikan dengan nilai *discriminant validity* yang tinggi dengan membandingkan nilai akar kuadrat dari AVE dengan nilai korelasi antar variabel [35]. Untuk menguji *discriminant validity* dapat dilakukan dengan pemeriksaan *cross loading* yaitu koefisien korelasi indikator terhadap variabel asosiasinya dibandingkan dengan koefisien korelasi dengan variabel lain [37].

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan suatu pengukuran yang dapat diandalkan serta menunjukkan keakuratan, ketepatan, dan konsistensi [36]. Metode untuk menilai reliabilitas dapat ditentukan dengan nilai *Cronbach's alpha* dan Composite Reliability. Dikatakan reliabel jika *Cronbach's alpha* $> 0,6$ dan *composite reliability* $> 0,7$ [36].

2.2.11 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujian model struktural (*Inner Model*) memiliki tujuan untuk menguji pengaruh antar variabel dengan *R Square*. *R Square* menunjukkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel

independent terhadap variabel *dependent* [37]. Nilai *R Square* memiliki kategori sebagai berikut [39]:

Apabila nilai 0,75 = Kuat

Apabila nilai 0,50 = Moderate

Apabila nilai 0,25 = Lemah

2.2.12 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atau asumsi mengenai sesuatu yang dibuat untuk memeriksa dan menjelaskan sesuatu yang ada [40]. Pengujian hipotesis digunakan untuk membuktikan pengaruh suatu peubah terhadap peubah lain. Uji hipotesis dilakukan menggunakan *path coefficient* (koefisien jalur). Koefisien jalur digunakan untuk menunjukkan arah kaitan antar variabel, apakah hubungan tersebut positif atau negatif. Jika nilai *path coefficient* menunjukkan positif maka peningkatan nilai variabel *independent* diikuti dengan peningkatan variabel *dependent*. Jika nilai *path coefficient* menunjukkan negatif maka peningkatan variabel *independent* diikuti oleh penurunan variabel *dependent* [41].

Nilai *path coefficient* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor *path coefficient* yang ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* harus diatas 1,64 untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) dan diatas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (*two-tailed*) untuk pengujian hipotesis pada *alpha* 5% [42]. Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi dari *p values* 5% dan hipotesis dapat diterima apabila nilai *t-statistic* > t-tabel dan signifikansi dari *p values* < 0,05 maka variabel eksogen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel endogen, begitupun sebaliknya [20].