

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Jurnal penelitian sebelumnya digunakan sebagai referensi untuk menggali informasi dan memperjelas masalah yang diteliti. Terdapat sepuluh jurnal penelitian sebelumnya, terdiri dari tujuh jurnal nasional dan tiga jurnal internasional. Pemilihan jurnal-jurnal tersebut didasarkan pada kesesuaian topik dan tema dengan penelitian ini. Berikut daftar jurnal yang digunakan pada penelitian sebelumnya :

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Analisa Kualitas Website Lazada Dengan Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 [3].	Penelitian ini membahas tentang pengukuran kualitas Website Lazada menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 [3].	Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel.	Penelitian ini hanya meneliti website Lazada	Dengan melakukan penambahan responden, dan menggunakan metode analisis lain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara simultan, variabel independen (<i>usability</i>, <i>information quality</i>, dan <i>interaction quality</i>) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. 2. Secara parsial, <i>usability</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. 3. Secara parsial, <i>information</i>

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
						<p><i>quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.</p> <p>4. Secara parsial, <i>interaction quality</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>
2.	Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau) [4].	Dalam penelitian ini, membahas kualitas website badan kepegawaian daerah provinsi riau diukur dengan menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 [4].	Penelitian ini memiliki 6 indikator yang diukur.	Penelitian ini hanya berfokus pada studi kasus Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.	Dengan melakukan analisis menggunakan metode lain ataupun membandingkan dengan metode lain.	Hasil pengukuran kepuasan pengguna website Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau menunjukkan bahwa website ini telah memuaskan pegawai. Berdasarkan dua hipotesis yang diajukan mengenai kualitas kegunaan dan kualitas informasi, kontribusi variabel terhadap kepuasan mencapai 52,3% [4].
3.	Model <i>Webqual</i> dan PLS Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Website PMB UMSIDA [5]	Membahas tentang pengukuran kepuasan pengguna website penerimaan mahasiswa baru	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna website PMB UMSIDA	Penelitian ini dilakukan studi kasus pada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (UMSID A) [5]	Penelitian ini terfokus pada kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas kegunaan dan	Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan hanya dimensi kualitas kegunaan yang berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t-statistic 5.075. indikator pengukurannya antara lain, website mudah digunakan, dioperasikan,

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		pada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo[5]	menggunakan model <i>Webqual</i> dari dimensi/variabel kualitas informasi, kualitas kegunaan, dan kualitas interaksi layanan.[5]		kualitas interaksi layanan.[5]	dinavigasi,dan memiliki tampilan menarik.[5]
4	Analisis Kualitas <i>Website</i> Sistem Langitan Umaha Dengan <i>Webqual</i> 4.0 dan Importance Performance Analysis [6].	Dalam penelitian ini untuk mengetahui kualitas <i>website</i> Sistem Langitan Umaha dengan menggunakan metode <i>Webqual</i> dan Importance Performance Analysis (IPA) [6].	Penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu <i>Webqual</i> dan IPA.	Pada penelitian ini belum menjelaskan secara detail mengenai variabel dependen dan independen.	Dengan melakukan analisis menggunakan metode lain ataupun membandingkan dengan metode lain.	ualitas <i>website</i> Sistem Langitan Umaha memenuhi kepentingan dan harapan pengguna berdasarkan GAP Analysis. Hasil Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas <i>website</i> tersebut memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Namun, perlu meningkatkan kinerja pada beberapa indikator di kuadran pertama: U2, U4, U6, U7, I7, US2, dan US4 [6].

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
5	Analisis Elektronik SERVICE Quality (<i>E-Servqual</i>) Untuk Mengukur Customer Satisfaction Index (CSI) Toko Online Shopee (Studi Kasus : Pelanggan Toko Online Shopee [7].	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Shopee berdasarkan Customer Satisfaction Index (CSI) melalui dimensi <i>E-Servqual</i> (efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak) [7].	Penelitian ini menggunakan metode <i>E-Servqual</i> untuk mengukur Customer Satisfaction Index (CSI).	Cakupan 147 responden hanya berfokus pada mahasiswa yang mengambil jurusan manajemen saja [7].	Dengan melakukan penambahan responden, dan menggunakan metode analisis yang lain.	Data menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepentingan dan harapan pelanggan terhadap toko <i>online</i> Shopee sangat tinggi (8,04), sedangkan nilai rata-rata kinerjanya hanya 6,69. Dalam hal ini, Customer Satisfaction Index (CSI) toko <i>online</i> Shopee mencapai 41,27%, yang mengindikasikan kategori Kurang Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa toko <i>online</i> Shopee belum memenuhi harapan konsumen [7].

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
6.	Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru Berbasis Web pada Institut Sains dan Teknologi Al-kamal[8].	Penelitian ini membahas tentang membangun sebuah sistem informasi pendaftaran, registrasi ulang, dan konfirmasi pembayaran berbasis web pada kampus[8].	Penelitian ini bertujuan untuk merancang Web Penerimaan Mahasiswa Baru pada Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal(ISTA)[8].	Penelitian ini dilakukan studi kasus pada Institut Sains dan Teknologi Al Kamal (ISTA)[8].	Penelitian ini terfokus pada perancangan sistem informasi Pendaftaran Mahasiswa Baru pada Institut Sains dan Teknologi Al-Kamal(ISTA) [8].	Hasil dari penelitian ini sistem informasi penerimaan mahasiswa baru berbasis web sudah memiliki kemampuan kemudahan bagi calon mahasiswa baru untuk memperoleh semua informasi tentang penerimaan mahasiswa baru melakukan proses pendaftaran [8].
7.	Technology Accptance Model(TAM) dan <i>Webqual</i> untuk Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Mahasiswa Baru(SIM-PMB)[9].	Penelitian ini membahas tentang pertama kalinya menggunakan sistem informasi manajemen penerimaan mahasiswa baru (SIM-PMB)[9].	Penelitian ini bertujuan untuk analisa kegunaan dan kemudahan SIM-PMB oleh calon mahasiswa[9].	Penelitian ini dilakukan studi kasus pada Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya[9].	Penelitian ini terfokus pada kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas <i>usability</i> [9].	Hasil dari penelitian ini adalah persepsi manfaat terhadap attitude, persepsi kegunaan terhadap attitude, attitude terhadap behavioural intention to use, behavioural intention to use dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan layanan <i>website</i> , behavioural intention to use dipengaruhi oleh kualitas informasi <i>website</i> , dan behaviour dipengaruhi oleh behavioural intention to use[9].

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
8.	<i>E-Servqual Effect on E-Customer Satisfaction Batik Industry Hadipriyanto Banyumas [10] .</i>	Penelitian ini membahas tentang evaluasi pengaruh <i>E-Servqual</i> terhadap E-Satisfaction pelanggan pada batik Hadipriyanto Banyumas[10].	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan Menganalisis <i>E-Servqual</i> dan pengaruhnya terhadap E-Customer kepuasan batik Hadipriyanto banyumas[10].	Penelitian ini hanya meneliti pada batik Hadipriyanto Banyumas[10].	Dengan melakukan penambahan responden,dan menggunakan metode analisis lain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas e-service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan e-customer Hadipriyanto Batik Banyumas. 2. Hubungan antara e-service quality dengan e-satisfaction memiliki hubungan yang searah. jika ada peningkatan kualitas e-service maka akan terjadi peningkatan e-satisfaction pelanggan batik Hadipriyanto Banyumas[10].
9.	<i>Analysis of Factors Affecting Quality of corona.jatengprov.go.id Website Towards User satisfaction using Webqual 4.0 Method [11].</i>	Penelitian ini berfokus pada bagaimana mengukur kualitas sebuah <i>website</i> dengan menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i> , faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna [11].	Menggunakan teknik PLS-SEM untuk verifikasi data kuesioner.	Pada penelitian ini adalah hanya menganalisis <i>website corona.jatengprov.go.id</i>	Dengan melakukan analisis menggunakan metode lain	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kualitas penggunaan dan kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna situs corona.jatengprov.go.id. Namun, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas interaksi layanan dan tingkat kepuasan pengguna.Oleh karena itu, fokus peningkatan kualitas <i>website</i> sebaiknya difokuskan pada aspek

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						interaksi layanan [11].
10.	Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified <i>E-Servqual</i> model [12].	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi kualitas layanan di internet banking dan dampaknya terhadap kepuasan e-pelanggan dan loyalitas e-pelanggan [12].	Pada penelitian ini menggunakan pengujian dengan model persamaan terstruktur parsial least square (PLS-SEM).	penelitian ini tidak memaparkan valid dan reabelnya variabel yang digunakan.	Dapat menggunakan program SmartPLS untuk mengetahui baik itu nilai valid, reabel, dan keterkaitan variabel secara kompleks.	Menurut penelitian ini, efisiensi, organisasi situs, tanggung jawab, kehandalan, keramahan pengguna, dan kebutuhan pribadi adalah fitur penting dalam iBSQ. Ini menunjukkan minat nasabah pada bank yang memfasilitasi transaksi cepat melalui portal <i>online</i> yang mudah diakses.

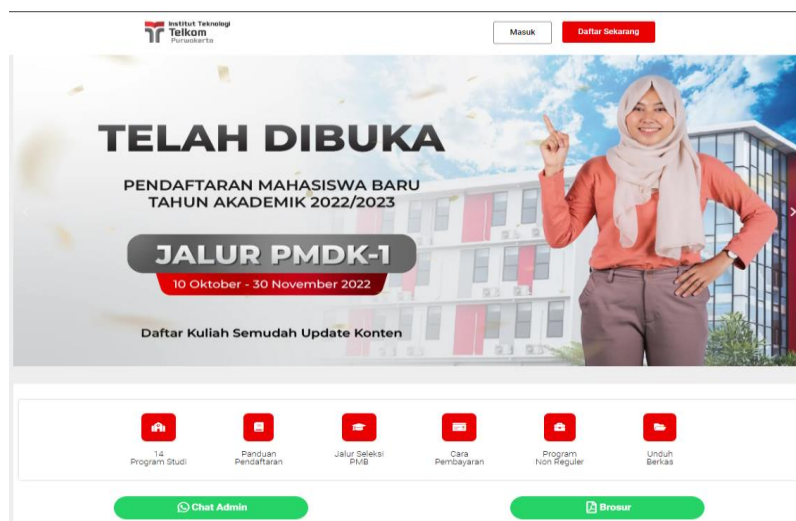
Tabel 2.1 menggambarkan perbedaan antara penelitian yang akan dilaksanakan dan penelitian yang sebelumnya, terutama pada hal menentukan studi kasus dan metode yang akan digunakan. Penelitian sebelumnya mencakup bahasan mengenai penerimaan teknologi baru, loyalitas pengguna, dan mengukur tingkat kepuasan pada berbagai sistem informasi ataupun aplikasi dengan menggunakan metode antara lain, *TAM*, *IPA*, *CSI*, *Servqual* dan *PLS*. Penelitian selanjutnya bertujuan untuk menentukan dan melakukan pengukuran kepuasan pengguna pada *website* PMB ITTP menggunakan metode *Webqual*. Penelitian ini dilakukan karena belum ada penelitian sebelumnya yang secara spesifik mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* PMB ITTP. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan evaluasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan *website* PMB tersebut.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Aplikasi Penerimaan Mahasiswa Baru

Aplikasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) adalah *website* untuk mendaftar secara *online* menjadi mahasiswa pada institut Teknologi Telkom Purwokerto. Sehingga memudahkan mahasiswa baru dapat mengakses aplikasi tersebut. Di aplikasi penerimaan mahasiswa baru tersebut ada beberapa fitur seperti : informasi jurusan yang ada di Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Panduan Pendaftaran, Jalur Seleksi PMB, Cara Pembayaran, unduh berkas dan Program Non Reguler. Kemudian ada profil alumni yang sudah bekerja di perusahaan yang bagus. Untuk mengakses *website* Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP, dengan menggunakan link <https://pmb.ittelkom-pwt.ac.id/> dengan tampilan awal sebagai berikut [13].

Gambar 2.1 merupakan tampilan awal ketika mengakses *website* PMB ITTP, terdapat beberapa menu yaitu masuk, daftar sekarang. Kemudian ada beberapa menu lainnya seperti, Program Studi, Panduan Pendaftaran, Cara Pembayaran, Program Non Reguler, Jalur Seleksi PMB, Unduh Berkas, Chat Admin dan Brosur.

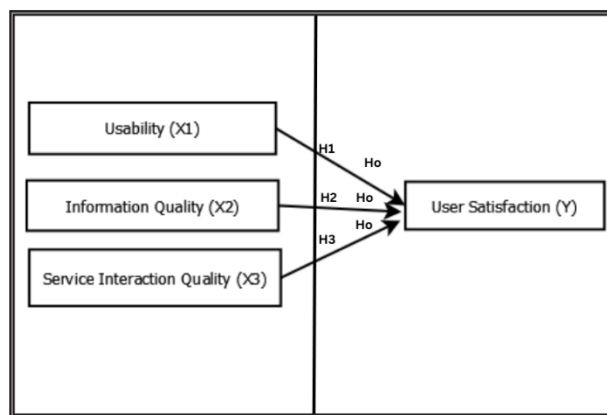


Gambar 2.1 *Website* Penerimaan Mahasiswa Baru

2.2.2 Webqual

Metode *Webqual* adalah cara untuk menilai kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini merupakan hasil pengembangan dari *Servqual* yang dirancang oleh Parasuraman, yang sebelumnya banyak digunakan

untuk mengukur kualitas layanan. *Webqual* memiliki empat dimensi yang meliputi *usability* (Kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction* (Kualitas interaksi layanan), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna). *Webqual* ini memiliki tujuan untuk melakukan analisis terhadap kualitas beberapa *website*, baik itu *website* internal maupun *website* eksternal.



Gambar 2.2 Model *Webqual* 4.0

Hipotesis Penelitian yang dirumuskan pada penelitian ini adalah:

1. Hubungan Kegunaan (*Usability Quality*) terhadap kepuasan user.

Usability merupakan tanggapan user terhadap kemudahan keterbacaan dan pemahaman, kemudahan penggunaan dan navigasi [15].

Penelitian sebelumnya menunjukkan dampak signifikan dari variabel *Usability* terhadap kepuasan pengguna Buletin pada penelitian *Website Kesehatan* [15]. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna suatu *Website* dapat sangat mempengaruhi kepuasan penggunanya. Tingkat kualitas *Website* dari segi *Usability* memberikan kemudahan bagi *user* dalam mengoperasikan suatu *Website*, sehingga *Usability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user*).

Berdasarkan uraian yang tertera, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa penelitian yaitu :

Ho : *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

H1 : Kualitas penggunaan (*Usability Quality*) memiliki dampak yang

signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

2. Hubungan antara kualitas informasi (*Information quality*) terhadap kepuasan *user Information quality* merupakan kemudahan yang diterima *user* dengan adanya informasi yang sesuai, terkini, mudah dalam dibaca, dan mudah dipahami [15].

Dari hasil studi sebelumnya, ditemukan bahwa Kualitas Informasi memiliki dampak yang penting terhadap tingkat Kepuasan pengguna pada *Website* Kesehatan. Dukungan ini diterima melalui hasil studi yang menunjukkan adanya korelasi yang positif antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna [15]. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna menerima informasi yang akurat dan tepat.

Tingkat kualitas *Website* yang baik dari segi *Information quality* memberikan informasi yang akurat bagi pengguna, sehingga mempengaruhi mereka secara positif. Berdasarkan uraian yang tertera, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa penelitian yaitu :

Ho: Kualitas Informasi (*Information quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

H1: Kualitas Informasi (*Information quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*).

3. Hubungan kualitas interaksi layanan (*Interaction quality*) terhadap kepuasan *user*.

Service Interaction quality merupakan kemudahan user karena proses layanan dapat diselesaikan, gambar sesuai, dan keamanan situsnya baik [15].

Tingkat kualitas *Website* dari segi *Interaction quality* memberikan semua layanan yang disediakan *Website* diselesaikan secara *online*, sehingga *Interaction quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan *user*. Berdasarkan uraian yang tertera, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan dengan :

Tingkat kualitas *Website* dari segi *Interaction quality* memberikan semua layanan yang disediakan *Website* diselesaikan secara *online*, sehingga *Interaction quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan *user*. Berdasarkan

uraian yang tertera, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesa penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Kualitas interaksi layanan (*Interaction quality*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *user* (*User satisfaction*).

H1: Kualitas interaksi layanan (*Interaction quality*) memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan *user* (*User satisfaction*).

1. Variabel Penelitian

1. Variabel Independen(X)

Variabel Independen yang berpengaruh terhadap kepuasan user, sebagai berikut:

- a. *Usability* (X_1)
- b. *Information quality* (X_2)
- c. *Interaction quality* (X_3)

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen pada penelitian adalah kepuasan *user*(Y) yang berarti variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Penerapan Metode

Pada tahapan ini menentukan variable-variabel yang akan di gunakan untuk penelitian sebagai bahan pertanyaan atau pernyataan yang bersumber dari metode *Webqual* 4.0. variable metode *Webqual* yang akan digunakan yaitu *Usability*, *Information quality* dan *Service Interaction quality*. Pada variabel tersebut terdiri dari beberapa indikator pertanyaan.

Tabel 2.2 templat tabel *Webqual*

No	Variabel	Indikator
1	<i>Usability</i>	Pengoperasian <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa baru ITTP mudah dipelajari ?
2		Menurut anda interaksi dengan <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP jelas dan mudah dipahami ?
3		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP mudah dijelajahi ?

4		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP mudah digunakan ?
5		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memiliki tampilan yang menarik ?
6		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memiliki desain yang sesuai dengan jenis <i>website</i> ?
7		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP tampak meyakinkan ?
8		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberikan pengalaman positif ?
1	<i>Information Quality</i>	Informasi yang tersedia pada <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP akurat?
2		Informasi yang tersaji pada <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP dapat dipercaya
3		Informasi yang disediakan <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP tepat waktu?
4		Informasi yang disajikan <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP Relevan ?
5		Informasi yang disajikan <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP mudah dipahami ?
6		Informasi pada <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP disajikan secara detail ?
7		Informasi yang disajikan <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP dalam format yang sesuai ?
1	<i>Service Interaction Quality</i>	Menurut anda <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memiliki reputasi yang baik ?
2		Menurut anda <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna ?
3		Menurut anda <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberi ruang untuk personalisasi pengguna ?

4		Menurut anda <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberikan ruang untuk komunitas ?
5		Menurut anda <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi ?
6		Menurut anda <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan ?
1	<i>User satisfaction</i>	Apakah <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memenuhi kebutuhan anda akan informasi ?
2		Apakah <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP efektif dalam penggunaannya?
3		Apakah <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP efisien dalam penggunaannya ?
4		Secara keseluruhan, apakah anda puas dengan <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP ?

3. Analisis Data

Menganalisis hasil kuesioner yang telah disebarkan dengan menerapkan dimensi dari *Webqual* 4.0. menganalisis dimensi apa yang paling terendah dan tertinggi.

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan apakah suatu instrumen dikatakan valid atau tidak valid dalam mengukur suatu variabel penelitian. Semakin tinggi validitas instrumen, semakin dapat dipercaya bahwa alat pengukur tersebut memberikan hasil yang akurat dalam mengukur data [16].

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indikator untuk mengukur kestabilan dan konsistensi respons dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner yang berkaitan dengan struktur variabel. Untuk menguji reliabilitas, digunakan rumus

Cronbach Alpha, di mana item indikator dianggap reliabel jika memiliki nilai yang melebihi 0,6 [17].

c. Pengujian Hipotesis

Variabel independen memiliki pengaruh signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap variabel dependen dengan tujuan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi variabel dependen. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing variabel tersebut. Analisis jalur mengarah pada teori kausalitas yaitu teori tentang hubungan sebab-akibat, sehingga metode ini dapat membantu dalam menentukan hubungan kausal antar variabel [16].

Berikut kaidah pengujian signifikan:

1. Nilai probabilitas $0,1 \leq \text{Sig}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga hasilnya signifikan [18].
2. Nilai probabilitas $0,1 \geq \text{Sig}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga hasilnya tidak signifikan [18].

d. Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda fungsinya untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen dan dependen secara simultan dan parsial. Adapun variabel independen adalah (X1), (X2), (X3) dan variabel dependen adalah (Y) [19]. Secara umum model regresi berganda untuk populasi adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \dots + \beta_n x_n \quad (2.1)$$

Dimana $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$ merupakan parameter model.

e. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal. Seperti yang diketahui seperti diketahui bahwa untuk uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan statistik dalam hal ini peneliti menggunakan analisis statistik normal parameter dan uji Kolmogorov Smirnov [20].

f. Uji ANOVA

Uji Anova adalah ialah satu cara untuk menguji hipotesis statistik dengan menggunakan data atau kelompok yang ada. Hipotesis nol dalam uji Anova menyatakan bahwa data berasal dari populasi yang sama secara acak, sehingga memiliki harapan nilai rata-rata dan varians yang sama [21].

g. Uji T

Penggunaan Uji T yaitu untuk menguji perbedaan antara dua nilai *mean*, sehingga dengan melakukan uji ini kita dapat mengetahui apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok sampel. Hasil dari uji T ini penting dalam menguji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian [22].

2.2.4 *E-Servqual*

E-Service Quality (E-Servqual) didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan Pendaftaran, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. *E-Servqual* mengacu pada seberapa baik sebuah *website* mempermudah dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas proses pendaftaran mahasiswa baru [6]

Ada 7 dimensi pengukuran *E-Servqual* yaitu [23]:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi adalah tentang kemudahan pengguna dalam mengakses situs web dan mendapatkan informasi yang pengguna butuhkan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Realibilitas adalah sejauh mana pengguna memiliki kepercayaan terhadap penggunaan situs web PMB, terutama dalam hal fungsionalitas teknis yang melibatkan ketersediaan dan kinerja situs.

3. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Fulfillment mengacu pada sejauh mana Institusi memenuhi janji-janji yang telah dibuat mengenai informasi yang dapat diakses oleh pengguna.

4. Privasi (*Privacy*)

Privasi adalah perlindungan terhadap penggunaan data pengguna oleh pihak lain dan memastikan bahwa data tersebut tetap aman dan tidak dibagikan kepada

siapapun.

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan cara institusi dalam memberikan informasi yang tepat kepada pengguna saat masalah muncul .

6. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi terdiri dari penyelesaian masalah.

7. Kontak (*Contact*)

Kontak disediakan berdasarkan yang dibutuhkan pengguna sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan petugas layanan melalui telepon atau secara *online*.

Pada penelitian ini, penghitungan dengan metode *E-Servqual* dilakukan sesuai dengan langkah-langkah dan rumus yang telah ditentukan. Dengan menggunakan perhitungan *E-Servqual*, dapat ditentukan apakah pengguna merasa memuaskan atau tidak dengan pelayanan yang diberikan. Melalui perhitungan *E-Servqual*, akan mendapatkan beberapa hasil, di antaranya adalah nilai *Total Elektronik Service Quality (TESQ)*. Penilaian TESQ menjadi penentu apakah pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dianggap memuaskan atau tidak oleh konsumen. Jika nilai TESQ adalah 0 maka Kualitas pelayanan dianggap "memuaskan". Jika nilai TESQ positif (>0), dimana kualitas pelayanan dianggap "sangat memuaskan". Namun, jika kualitas pelayanan dianggap "tidak memuaskan", nilai TESQ menunjukkan angka negatif (<0) [24].

Rumus untuk menghitung skor *E-Servqual* pada setiap pernyataan dapat dilihat di bawah ini [25]:

$$E - \text{Servqual Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

Keterangan:

$$E - \text{Servqual Score} = \text{Hasil E-Servqual} \quad (2.2)$$

$$\text{Perception Score} = \text{Hasil dari persepsi}$$

$$\text{Expectation Score} = \text{Hasil dari harapan}$$

rumus untuk menghitung nilai rata-rata persepsi setiap variabel [25]:

$$\overline{P_{ij}} = \frac{\sum P_{ij}}{n} \quad (2.3)$$

Keterangan:

$\overline{P_{ij}}$	= Rata-rata persepsi responden untuk pertanyaan ke-i
$\sum P_{ij}$	= Jumlah persepsi responden ke-j terhadap pernyataan ke-i
n	= Jumlah responden
i	= 1,2,3...,n
j	= 1,2,3...,n

Rumus untuk menghitung nilai *mean* harapan setiap variabel [25]:

$$\overline{H_{ij}} = \frac{\sum H_{ij}}{n} \quad (2.4)$$

Keterangan:

$\overline{H_{ij}}$	= Rata-rata harapan responden untuk pertanyaan ke-i
$\sum H_{ij}$	= Jumlah harapan responden ke-j terhadap pernyataan ke-i
n	= Jumlah responden
i	= 1,2,3...,n
j	= 1,2,3...,n

Dibawah ini adalah rumus untuk menentukan atau menghitung nilai *mean* persepsi dan *mean* harapan untuk setiap dimensi [25]:

$$\overline{P_{dr}} = \frac{\sum P_{ij}}{m_r} \quad \text{dan} \quad \overline{H_{dr}} = \frac{\sum H_{ij}}{m_r} \quad (2.5)$$

Keterangan:

$\overline{P_{dr}}$	= rata-rata persepsi dimensi eServqual ke-r
$\overline{H_{dr}}$	= rata-rata harapan dimensi eServqual ke-r
$\sum P_{ij}$	= Jumlah rata-rata persepsi responden untuk pernyataan ke-i
$\sum H_{ij}$	= Jumlah rata-rata harapan respnden untuk pernyataan ke-i
m	= Jumlah pernyataan pada dimensi eServqual ke-r
r	= 1,2,3...,n
i	= 1,2,3...,n
j	= 1,2,3...,n

Untuk menghitung nilai pada kualitas layanan, berikut rumus *Total Elektronik Service Quality (TESQ)* atau keseluruhan [25]:

$$TESQ = \frac{\sum P_{ij}}{n} - \frac{\sum H_{ij}}{n} \quad (2.6)$$

Keterangan:

TESQ = nilai total e-Servqual

$\frac{\sum P_{ij}}{n}$ = rata-rata responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

$\frac{\sum H_{ij}}{n}$ = rata-rata responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

n = Banyaknya responden

2.2.4.1 Penerapan Metode

Pada tahap ini, dilakukan pemilihan variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian sebagai dasar pertanyaan atau pernyataan dengan mengimplementasikan metode pada *E-Servqual*. Variable pada metode pada *E-Servqual* yang diterapkan yaitu *Efficiency*, *Realibility*, *Fullfilment*, *Privacy*, Daya Tanggap, *Kompensasi*, *Contact*. Pada variabel tersebut terdiri dari beberapa indikator pertanyaan.

Tabel 2.3 Templat tabel *E-Servqual*

No	Variabel	Indikator
1	<i>Efficiency</i>	<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP mudah untuk menemukan apa yang dibutuhkan.
2		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memuat halaman dengan cepat.
1	<i>Reliability</i>	Informasi yang ada di <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
2		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP update dalam memberikan

		informasi terbaru.
1	<i>Fulfillment</i>	<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP menjaga keamanan pengguna
1	<i>Privacy</i>	<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru melindungi transaksi pengguna.
2		Pembayaran yang dilakukan pada <i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP dapat di percaya serta aman.
1	Kompensasi	<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberi solusi ketika pembayaran sudah dilakukan namun token tidak diterima.
1	<i>Contact</i>	<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP menyediakan kontak untuk mengatasi keluhan pengguna.
2		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memiliki Customer Service yang tersedia secara <i>online</i> .
1	<i>Responsiveness</i>	<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP dapat menangani masalah/keluhan pengguna secara sederhana.
2		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP dapat menangani

		masalah/keluhan pengguna secara cepat.
3		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP menanggapi masalah/keluhan 24 jam.
4		<i>Website</i> Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP memberitahukan pengguna apa yang harus dilakukan jika transaksi mengalami masalah

2.2.4.2 Analisis Data

Berikut analisis data dari metode *E-Servqual* dalam memproses, menganalisis dan menafsirkan data menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*.

a. Uji Validitas

Validitas didalam penelitian ini diuji dengan menggunakan SPSS. Teknik pengujian yang dipakai adalah melakukan perbandingan nilai r hitung dan nilai r tabel. Jika nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r yang terdapat pada tabel, maka item tersebut dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk melakukan pengujian realibilitas. Pengujian realibilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana pernyataan dianggap reliabel jika memiliki nilai lebih dari 0,6.

b. Analisis Gap

Analisis GAP perbandingan metode pada *website* PMB, pada penelitian ini dilakukan penghitungan nilai *E-Servqual* untuk setiap variable, pengitungan nilai *E-Servqual* untuk setiap dimensi, analisis *Total Electronik Service Quality (TESQ)*, dan analisis perbaikan *website* PMB. Hasil analisis Gap akan digunakan sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan bagi *website* PMB.

2.2.4.3 Kepuasan Pengguna/Pelanggan

Kepuasan Pelanggan merupakan kondisi di mana pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka dalam membeli dan menggunakan produk atau layanan. Hal ini terjadi ketika apa yang pelanggan harapkan terpenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh emosi yang timbul dan kesan yang terbentuk selama interaksi dengan produk atau layanan tersebut. [26]. Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai penilaian setelah pelanggan atau pengguna menggunakan suatu produk atau layanan, serta sejauh mana produk tersebut memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka [26]. Meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pengguna atau pelanggan mereka [26]. Apabila kenyataannya sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas

Kepuasan *user*/pengguna ditentukan oleh pandangan dan pengalaman mereka setelah menggunakan produk atau layanan tertentu. Kepuasan terjadi ketika produk atau layanan tersebut memenuhi harapan yang dimiliki oleh pelanggan atau pengguna. Maka dari itu, apabila persepsi pelanggan tidak memenuhi harapan yang diinginkan, pelanggan akan merasa tidak memuaskan dengan layanan yang diberi. Sebaliknya, jika persepsi melebihi harapan, pelanggan/pengguna akan merasa puas pada layanan atau produk yang diterima [27].

1. Persepsi

Kualitas pada pelayanan dapat dipengaruhi oleh harapan dan kebutuhan dari pengguna serta persepsi yang mereka miliki setelah menggunakan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, pengalaman dan pandangan pengguna menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan [27].

2. Harapan

Harapan pengguna/*user* merupakan tingkat kepercayaan yang dimiliki sebelum melakukan pembelian suatu produk, dan menjadi faktor penilaian terhadap kualitas serta kinerja produk tersebut [27]. Harapan pengguna memiliki peran yang penting bagi perusahaan dalam menetapkan spesifikasi produk.

Kepuasan pelanggan terjadi saat seseorang menilai sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan memenuhi harapan pengguna/pelanggan.

pengguna(*user*) akan merasa memuaskan apabila produk atau layanan mencapai atau melampaui harapan. Namun, pelanggan akan merasa tidak puas atau kecewa jika kinerja tidak memenuhi harapan [28].

2.2.5 Skala Likert

Skala Likert adalah alat pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena atau gejala dalam konteks pendidikan. Skala Likert adalah metode pengukuran yang sering digunakan dalam survei dan penelitian, yang melibatkan penggunaan kuesioner. Skala ini merupakan salah satu skala psikometrik yang paling umum digunakan dalam penelitian [29]. Skala Likert adalah sebuah metode yang fungsinya adalah untuk mengukur pandangan, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Pada awalnya, Skala Likert dirancang untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap suatu objek, ada terdiri dari 5 skala likert untuk menilai Aplikasi PMB IT Telkom Purwokerto, yaitu :

Tabel 2.4 Skala Likert

Nilai	Intrepretasi
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

2.2.6 Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas berfungsi untuk mengevaluasi sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya. Kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban yang diberikan tetap konsisten dari waktu ke waktu [16].

Uji realibilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2.7)$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien realibilitas instrumen

k = Jumlah pertanyaan yang sah

$\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2}$ = Jumlah varian pertanyaan

σ_t^2 = Varian skor total

2.2.7 Uji Validitas

Validitas menggambarkan bagaimana suatu alat ukur dapat dipercaya dan tepat untuk menghitung suatu data yang diteliti. Semakin tinggi validitas alat ukur, maka semakin akurat hasil yang diperoleh dan tidak ada data yang menyimpang [16].

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.8)$$

Keterangan :

r_{xy} = Indeks Validitas

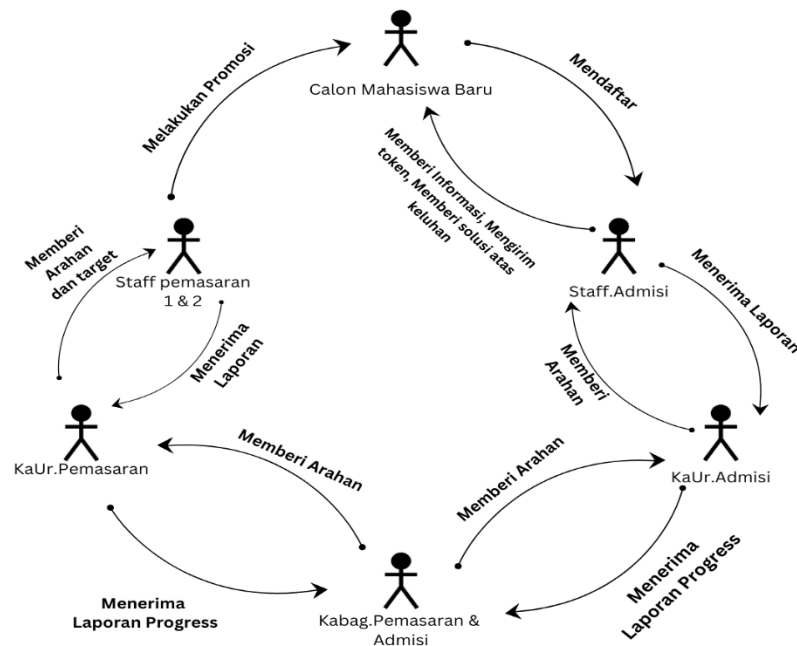
X = Jumlah skor setiap pertanyaan

Y = Jumlah skor total setiap responden

N = Jumlah responden

Apabila nilai r_{hitung} yang di dapatkan $> r_{total}$ maka pernyataan pada kuesioner valid.

2.2.8 Bisnis Proses



Sumber: berdasarkan SOTK PMB ITTP

Gambar 2.3 bisnis proses PMB ITTP

Bisnis proses adalah rangkaian langkah-langkah terstruktur yang dilakukan secara berulang-ulang dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan bisnis tertentu. Berdasarkan gambar 2.3 menjelaskan proses bisnis yang dijalankan oleh pihak PMB ITTP dalam Penerimaan Mahasiswa Baru. Proses tersebut menjelaskan kabag pemasaran admisi dan pemasaran memberi arahan kepada KaUr admisi dan KaUr pemasaran kemudian kabag menerima laporan progress dari KaUr Admisi dan Pemasaran. Bagian KaUr pemasaran memberikan arahan dan target yang akan dicapai kepada staff pemasaran 1 dan 2, lalu KaUr pemasaran menerima laporan dari staff pemasaran. bagian staff pemasaran 1 dan 2 melakukan promosi ke calon mahasiswa baru baik *online* maupun *offline*. Pada bagian KaUr admisi, memberi arahan ke staff admisi, lalu KaUr admisi menerima laporan dari staff mengenai calon mahasiswa baru yang mendaftar ke ITTP. Calon mahasiswa baru mendaftar ke PMB ITTP melalui staff admisi, kemudian staff admisi memberi informasi, mengirim token, memberi solusi atas keluhan calon mahasiswa baru.