

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penyusunan penelitian mengambil referensi berupa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian. Berikut hasil analisa penelitian sebelumnya dengan penelitian ini :

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1	Analisis Tingkat Kualitas Layanan E-LAPKIN menggunakan metode e-servqual pada Pemerintah Kota Palembang (M.Arief Algiffary, Tata Sutabri, 2023)[8].	Penelitian berfokus untuk menentukan kualitas pelayanan sistem informasi dapat dikatakan baik atau tidak, sesuai dengan harapan dan faktor-faktor dalam penelitian.	Dalam penelitian digunakan aplikasi e-LAPKIN dengan menggunakan sampel dari PNS Pemerintah Kota Palembang.	Penjelasan terkait <i>E-Government</i> secara menyeluruh dengan tujuan-tujuan yang tersedia, sementara hal tersebut tidak dibutuhkan dalam penelitian.	Penjelasan e-LAPKIN cukup menjelaskan sistem saja tidak membutuhkan penjelasan terkait laporan kinerja. Penggunaan <i>e-servqual</i> yang hanya 5 dimensi disesuaikan dengan jurnal acuan yang digunakan.	Keseluruhan variabel <i>e-servqual</i> , yang terdapat 5 dimensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan e-LAPKIN.

2	Analisis Kualitas Layanan <i>e-commerce</i> menggunakan metode <i>e-servqual</i> dan zone of tolerance. (Yudi Waliyuddin, M.Afdal, Muhammad Luthfi Hamzah, Mona Fronita, 2023)[9]	Fokus pada penelitian untuk melihat kualitas layanan yang ada dan dimiliki oleh layanan <i>e-commerce</i> .	Penelitian menggunakan metode <i>e-servqual</i> dan zone of tolerance untuk mengetahui tingkat toleransi seperti apa terhadap layanan yang diberikan oleh layanan <i>e-commerce</i> Tokopedia.	Pengukuran terhadap penelitian yang dilakukan dengan melihat dan berdasarkan keluhan yang didapatkan dari para pengguna Tokopedia. Syarat dan kriteria menggunakan Tokopedia, sebanyak 3 kali untuk menjadi sampel.	Penelitian melihat pada variabel penilaian dengan tiga perhitungan yang ada. Pengukuran sampel <i>Lemeshow</i> dikarenakan populasi yang tidak diketahui oleh peneliti.	Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat GAP dimensi <i>e-servqual</i> yang negatif, menegaskan bahwa pelanggan masih belum puas terhadap layanan yang dimiliki oleh Tokopedia.
3	Analisis Kualitas Pelayanan Online (<i>e-servqual</i>) menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis Method On Bhinneka.Com</i>	Penelitian menggunakan metode <i>e-servqual</i> untuk menentukan kualitas pelayanan online sudah baik atau belum.	Penelitian menggunakan metode tambahan berupa <i>Importance Performance Analysis</i> .	Penggunaan gap berdasarkan kinerja dan harapan, dimana penilaian harapan setiap orang berbeda.	Penentuan keseluruhan dimensi yang dimiliki <i>e-servqual</i> digunakan untuk mendapatkan bagaimana kualitas pelayanan	Penelitian memberikan hasil bahwa keseluruhan variabel yang dimiliki oleh <i>e-servqual</i> diteliti dan menghasilkan bahwa terdapat dimensi yang harus mengalami

	(Elma Nabila, Maya Ariyanti, Sumrahadi, 2018)[10]				online yang baik dari Bhinneka.Com untuk menarik banyak pelanggan.	peningkatan pada layanan.
4	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik SIMAK dengan Pendekatan <i>E-servqual</i> GAP. (Aang Anwarudin, Abdul Fadlil, Anton Yudhana, 2022) [11]	Penelitian menganalisis kualitas layanan dari sistem informasi yang dimiliki oleh SIMAK.	Penggunaan Layanan SIMAK pada Universitas Muhammadiyah Gombong.	Pengukuran menggunakan <i>Total Electronic Service Quality</i> yang mengukur berdasarkan GAP yang tersedia.	Penelitian menggunakan sampel yang tersedia berdasarkan angkatan dengan melibatkan 3 angkatan yang berbeda dan mendapatkan sampel sebesar 95 mahasiswa yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.	Penelitian menunjukkan hasil bahwa perlu ada perbaikan yang dilakukan oleh SIMAK terdapat variabel <i>responsiveness</i> untuk mendapatkan penilaian kualitas layanan yang baik. Dimensi <i>efficiency</i> merupakan dimensi yang memberikan nilai baik untuk kualitas layanan sehingga harus dipertahankan dan tingkatkan.

5	<i>E-servqual and its impact on the performance of islamic banks in malaysia from the customer's perspective.</i> (Hansnan Baber, 2019)[12]	Penelitian ini menggunakan e-servqual untuk melihat kualitas layanan dan juga retensi.	Objek penelitian merupakan <i>islamic bank</i> yang ada di Malaysia	Alur penelitian yang belum dijelaskan pada jurnal	Penelitian hanya dilakukan dan diuji pada Islamic Bank saja belum keseluruhan bank yang ada pada Malaysia.	Sangat penting untuk mengetahui letak daripada persepsi pelanggan.
6	<i>Effects of Service Quality that Leads to Word of Mouth (WOM) A Case Study of Coffee Shop in Bangkok, Thailand</i> (Nantikarn Padungyos , Chompu Nuangjamnong and Kitikorn Dowpiset, 2020)[13]	Penelitian diperuntukkan untuk memverifikasi dan membuktikan efek dari <i>Service Quality</i> terhadap kualitas dari minat pelanggan.	Penelitian mengambil sample dari negara Thailand, sementara penelitian yang akan dilakukan berbeda negara.	Penelitian ini membagi banyak indikator pelanggan yang memungkinkan perbandingan data yang banyak.	Pemberian banyak aspek untuk menunjukkan suatu kelayakan dalam Kualitas Layanan.	Sejatinya hasil yang diberikan adalah kualitas yang diberikan oleh perusahaan kopi akan mempengaruhi <i>WOM</i> , yang akan berdampak bagi kemajuan perusahaan.
7	Analisis Kualitas Layanan <i>E-</i>	Penelitian menggunakan metode	Penelitian melibatkan dua	Pemberian kuesioner	Penelitian ini menggunakan	Menghasilkan pengukuran bahwa

	<p><i>Government</i> menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Kantor Samsat Kolaka) (Nurfitria Ningsi, Gusnawati, Noorhasanah Z, 2021) [14]</p>	<p><i>servqual</i> untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sistem informasi yang disediakan pada kantor SAMSAT KOLAKA.</p>	<p>scope masyarakat yang dibagi secara langsung tanpa menggunakan <i>sampling</i> yang disesuaikan dengan strata dan data yang mungkin dimiliki dalam penelitian.</p>	<p>terhadap beberapa masyarakat disertai indikator yang terlalu banyak dan bercabang akan menimbulkan banyak data yang perlu dikelola dan akan memungkinkan <i>missing data</i>.</p>	<p>metode <i>servqual</i> dengan melakukan perhitungan terkait persepsi dan ekspektasi dari para pengguna, baik masyarakat maupun pekerja di SAMSAT.</p>	<p>dari 5 dimensi yang dimiliki oleh <i>servqual</i>, terdapat gap negatif yang dihasilkan dan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan harus ditingkatkan.</p>
8	<p><i>What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast- Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment</i></p>	<p>Penelitian mengevaluasi penggunaan <i>Service Quality</i> di sebuah industri</p>	<p>Penelitian melakukan studi melibatkan <i>Service Quality</i> yang ada di <i>fast food</i> China, sementara penelitian dilakukan melalui penghitungan mandiri dari kuesioner.</p>	<p>Di era yang sudah maju ini peneliti masih membahas perihal perbedaan gender yang ada, walaupun memang ada perbedaan, tapi terkait pemberian perlakuan yang berbeda juga</p>	<p>Pergantian metode untuk penelitian ini, yang lebih menjurus satu bidang lagi saja seperti hanya melihat dan memfokuskan pada metode <i>servqual</i> untuk melihat hal yang</p>	<p>Penelitian ini banyak memperhatikan aspek-aspek yang ada dan aspek tersebut sangat memberikan pengaruh kepada suatu industri dalam menarik pangsa pasar.</p>

	<i>Quality, and the Moderating Role of Gender</i> (Yongping Zhong and Hee Cheol Moon, 2020)[15]			pastinya akan mempengaruhi perbedaan hasil yang akan didapatkan.	dibutuhkan dalam penelitian.	
9	Implementasi Metode <i>WebQual</i> 4.0 pada Pengukuran Kualitas Layanan Website Perpustakaan Perguruan Tinggi(Citra Wiguna, Dwi Mustika Kusumawardani, Rizky Firdaus Kusuma Adjie, 2021) [16].	Penelitian mengukur Kualitas Layanan dengan mengimplementasikan metode <i>Webqual</i> pada perpustakaan perguruan tinggi.	Penelitian menggunakan metode <i>webqual</i> untuk mengukur bagaimana Kualitas Layanan.	Penelitian dilakukan pada September tahun 2020 dengan pengguna yang masih 1.486 pengunjung, sehingga pada penelitian ini responden dibatasi pada angka 86.	Penelitian memberikan titik fokus kepada Kualitas Layanan yang diberikan oleh <i>digilibrary</i> dengan menggunakan parameter yang ada pada metode <i>webqual</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas <i>website digilibrary</i> termasuk kedalam kategori yang tinggi ataupun <i>high</i> .
10	<i>The impact of employee satisfaction on customer</i>	Penelitian ini memperhatikan kualitas terhadap karyawan yang	Penelitian melakukan pengujian secara praktis	Penelitian menilai hubungan sebab akibat antara	Penelitian ini mempelajari bagaimana keterlibatan	Penelitian ini menjelaskan bahwa pelanggan dapat dipengaruhi

	<p><i>satisfaction: Theoretical and empirical underpinning</i> (Barween Al Kurdia, Muhammad Alshuridehb and Ahmad Alnasera, 2020)[17],</p>	<p>berdampak pada kualitas layanan ataupun pelanggan.</p>	<p>dengan pendekatan SEM-PLS. Tujuan ini meneliti dua hubungan, yaitu karyawan dan juga pelanggan yang dianggap memiliki hubungan searah.</p>	<p>kualitas dengan 5 variabel yang dapat dinilai berdampak. Kualitas layanan yang diukur dengan beberapa penilaian yang disesuaikan.</p>	<p>satu sama lain antara dua aktor, yaitu karyawan dan juga pelanggan.</p>	<p>oleh karyawan yang disebabkan oleh beberapa variabel yang signifikan ditentukan pada penelitian.</p>
--	---	---	---	--	--	---

Berdasarkan pada tabel 2.1 diatas ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian terdahulu, yakni:

1. Penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan metode *e-servqual* dinilai dapat mengetahui perbandingan kualitas dan juga harapan dari setiap pengguna.
2. Penerapan *customer relationship* di dalam beberapa jurnal yang dikutip menunjukkan bahwasanya Kualitas Layanan untuk pelanggan maupun pengguna dapat dinilai.
3. Penilaian kualitas layanan dalam setiap lapisan masyarakat dapat diterapkan menggunakan metode *e-servqual*.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan, diantaranya yaitu:

1. Objek penelitian ini adalah *digilibrary* ITTP.
2. Tujuan dalam penelitian untuk mengetahui kualitas layanan dalam pemakaian *digilibrary* ITTP.
3. Metode *e-servqual* merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas layanan *digilibrary* ITTP.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan didefinisikan sebagai hasil dari apa yang ditampilkan serta karakteristik yang diberikan oleh suatu barang maupun jasa. Kualitas layanan juga merupakan kemampuan dari layanan atau jasa untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila hasil yang diperoleh pengguna lebih daripada harapan, maka pengguna dapat merasa puas, dan berlaku juga sebaliknya.

Definisi lain juga menggambarkan situasi ketika pengguna menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan harapannya dan terpenuhi. [18]. Berdasarkan pernyataan di atas, maka kualitas layanan merupakan suatu hal yang berupa respon dari seorang penikmat produk atau layanan ketika keinginan mereka terpenuhi selaras harapannya.

2.2.2 *E-Service Quality (E-Servqual)*

Metode ini merupakan sebuah metode yang dapat membantu dalam rangka menentukan kualitas layanan. Metode ini berisikan sebuah ataupun suatu aspek kuesioner untuk melakukan pengukuran tersebut. Dalam penghitungan menggunakan metode ini, akan dihasilkan berupa perbandingan dari sebuah ekspektasi terhadap suatu perusahaan. Pada pembentukan dan pengolahan *e-servqual* penilaian pelanggan di dalam situs *website* dimulai dari berbagai fitur-fitur dari yang spesifik sampai ke atribut yang lebih umum, kemudian ke dimensi yang lebih luas. Penelitian *e-servqual* memiliki 7 dimensi diantaranya :

1. *Efficiency* : Kemampuan pengguna dalam mengunjungi suatu aplikasi maupun *website* untuk mendapatkan sesuatu baik sebuah produk maupun jasa, sesuai dengan keinginannya.
2. *System Availability* : Kebenaran serta kepercayaan terhadap suatu informasi yang diberikan dan dimiliki pengguna sesuai dengan yang semestinya. Penyediaan teknis dari *website* yang selalu tepat, tidak pernah crash dan selalu *available* saat ingin digunakan.
3. *Fulfillment* : Penyediaan barang yang ditargetkan oleh perusahaan, waktu tunggu dan kirim yang sesuai dengan informasi, serta barang dan jasa yang memiliki informasi sesuai dengan keadaan.
4. *Privacy* : Hal ini merupakan bagaimana perusahaan ataupun penyediaan layanan menjaga dan memastikan rasa aman dari tiap pengguna pada saat ingin memberikan data pribadinya jika dibutuhkan. Pencegahan terhadap adanya aksi pembobolan dan pencurian data pribadi dari pengguna.
5. *Responsiveness* : Kemampuan ataupun ketangkapan yang dimiliki ketika ada masalah yang dialami maupun cepat dalam menanggapi kebutuhan dari setiap pengguna yang membutuhkan.
6. *Compensation* : Pemberian sebuah upah atau kompensasi berupa ganti rugi ketika barang ataupun jasa yang sampai kepada pengguna

tidak serupa dan sesuai dengan pesanan dari pengguna ataupun diterima dalam keadaan kurang baik.

7. *Contact* : Kemampuan berhubungan antara pengguna dengan penyedia layanan ataupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan.

Ke-tujuh dimensi akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada *digilibRARY* ITTP [19]. Dalam pengukuran akan digunakan skala penelitian berupa skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala dalam penelitian yang diterapkan terhadap pengukuran sikap dan pendapat, skala yang diberikan merupakan skala 1-5 pilihan yang disesuaikan pada penelitian dengan menerapkan skala 1 menginterpretasikan “sangat tidak setuju” dan 5 sebagai interpretasi dari “sangat setuju” [20].

2.2.3 Instrumen E-Servqual

Instrumen *e-servqual* merupakan suatu pedoman dalam penelitian menggunakan metode *e-servqual*. Instrumen penelitian memiliki banyak jenisnya, seperti kuesioner, wawancara, observasi, *focus grup discussion*, eksperimen dan lainnya [21]. Instrumen pada penelitian dengan metode *e-servqual* terdiri dari beberapa instrumen pertanyaan atau disebut sebagai kuesioner. Instrumen penelitian *e-servqual* penelitian ini berupa seperti berikut:

Tabel 2. 2 Instrumen E-Servqual[19]

No	Dimensi	Kode	English Version	Versi Indonesia
1	<i>Efficiency</i>	EFF1	<i>This site makes it easy to find what I need</i>	Situs ini memudahkan saya menemukan apa yang saya butuhkan
		EFF2	<i>It makes it easy to get anywhere on the site.</i>	Situs ini mudah dan dapat ditemukan dimana saja

No	Dimensi	Kode	English Version	Versi Indonesia
		EFF3	<i>It enables me to complete a transaction quickly</i>	Ini memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat
		EFF4	<i>Information at this site is well organized.</i>	Informasi yang diberikan pada situs ini tertata dengan baik
		EFF5	<i>It loads its pages fast</i>	Halaman dalam situs tidak membutuhkan waktu lama untuk terbuka
		EFF6	<i>This site is simple to use.</i>	Situs dapat dengan mudah digunakan
		EFF7	<i>This site enables me to get on to it quickly</i>	Situs ini memungkinkan saya untuk mengaksesnya dengan cepat
		EFF8	<i>This site is well organized.</i>	Situs ini terorganisir dengan baik
2	<i>System Availability</i>	SYS1	<i>This site is always available for business.</i>	Situs ini selalu tersedia untuk bisnis

No	Dimensi	Kode	English Version	Versi Indonesia
		SYS2	<i>This site launches and runs right away.</i>	Situs ini akan langsung meluncurkan halamannya dan berjalan dengan semestinya
		SYS3	<i>This site does not crash</i>	Situs ini tidak macet
		SYS4	<i>Pages at this site do not freeze after I enter my order information</i>	Situs ini tidak freeze setelah saya memasukkan informasi order saya
3	<i>Fulfilment</i>	FUL1	<i>It delivers orders when promised.</i>	Memberikan pesanan saat dijanjikan
		FUL2	<i>This site makes items available for delivery within a suitable time frame.</i>	Situs ini membuat barang tersedia untuk pengiriman dalam kerangka waktu yang sesuai
		FUL3	<i>It quickly delivers what I order</i>	Dengan cepat mengirimkan apa yang saya pesan
		FUL4	<i>It sends out the items ordered.</i>	Mengirimkan barang yang dipesan

No	Dimensi	Kode	English Version	Versi Indonesia
		FUL5	<i>It has in stock the items the company claims to have.</i>	Ada stok barang yang diklaim perusahaan pasti ada dan dimiliki
		FUL6	<i>It is truthful about its offerings</i>	Jujur tentang penawarannya
		FUL7	<i>It makes accurate promises about delivery of products</i>	Membuat janji yang akurat tentang pengiriman produk
4	<i>Privacy</i>	PRI1	<i>It protects information about my Web-shopping behavior.</i>	Melindungi informasi tentang perilaku berbelanja saya di dalam website
		PRI2	<i>It does not share my personal information with other sites.</i>	Tidak membagikan informasi pribadi saya dengan situs lain
		PRI3	<i>This site protects information about my credit card.</i>	Situs ini melindungi informasi tentang kartu kredit saya
5	<i>Responsiveness</i>	RES1	<i>It provides me with convenient options for returning items.</i>	Ini memberi saya kenyamanan pada saat melakukan pengembalian barang

No	Dimensi	Kode	English Version	Versi Indonesia
		RES2	<i>This site handles product returns well.</i>	Situs ini menangani pengembalian produk dengan baik
		RES3	<i>This site offers a meaningful guarantee</i>	Situs ini menawarkan jaminan yang berarti
		RES4	<i>It tells me what to do if my transaction is not processed.</i>	Memberi tahu saya apa saja yang harus dilakukan jika transaksi saya tidak di proses
		RES5	<i>It takes care of problems promptly.</i>	Menangani masalah dengan segera
6	Compensation	COM1	<i>This site compensates me for problems it creates.</i>	Situs ini melakukan kompensasi kepada saya ketika ada masalah yang dibuat
		COM2	<i>It compensates me when what I ordered doesn't arrive on time.</i>	Situs ini memberikan kompensasi ketika pesanan saya tidak sampai tepat waktu

No	Dimensi	Kode	English Version	Versi Indonesia
		COM3	<i>It picks up items I want to return from my home or business.</i>	Dapat melakukan pengambilan barang yang ingin dikembalikan dari rumah maupun tempat lainnya
7	<i>Contact</i>	CON1	<i>This site provides a telephone number to reach the company.</i>	Situs ini menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan
		CON2	<i>This site has customer service representatives \available online.</i>	Situs ini memiliki layanan pelanggan yang tersedia online
		CON3	<i>It offers the ability to speak to a live person if there is a problem</i>	Menawarkan layanan yang dapat berkomunikasi langsung jika mengalami permasalahan

2.2.4 Populasi dan Sampel

Populasi atau yang dapat diartikan sebagai keutuhan dari kuantitas nyawa maupun pribadi yang hidup di satu daerah atau wilayah yang sama. Populasi juga diartikan sebagai kumpulan manusia, benda, atau sesuatu yang dijadikan sebagai suatu sumber pengambilan sampel, dengan ketentuan tertentu yang memiliki hubungan selaras dengan masalah penelitian [22].

Sampel seringkali disebut sebagai percontohan ataupun bentuk kecil yang mendeskripsikan sekelompok yang lebih besar. Sampel juga diartikan sebagai suatu bagian kecil yang mewakili kelompok dan keseluruhan yang besar. Sampel merupakan bagian atau sebagian dari seluruh kelompok yang berupa bagian dari populasi [23], Penetapan jumlah sampel dilaksanakan dengan menerapkan rumus slovin, berikut merupakan rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian

N = Jumlah populasi yang dimiliki oleh objek

e = Jumlah error yang ditoleransi (10%)

2.2.5 Skala Likert

Skala *Likert* sebagai metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap pandangan dan anggapan seseorang dengan menggunakan kuesioner. Pengukuran terhadap pendapat menggunakan metode skala *Likert* dengan jumlah pilih respon ganjil. Dalam penggunaan skala *Likert* nilai yang diberikan adalah 1-5 dengan ketentuan 1(satu) untuk sangat tidak puas dan 5(lima) untuk sangat puas.

2.2.6 *Statistical Product and Service Solution*

Statistical Product and Service Solution atau SPSS merupakan sebuah aplikasi bisnis yang diperuntukkan sebagai alat analisa data statistik. Rilis pertama kali SPSS adalah pada tahun 1968 sebagai hasil pengembangan yang dilakukan oleh Norman H. Nie dan C. Hadlai Hull. Selain itu, dalam pengembangannya SPSS juga mengalami akuisisi dari *IBM Corporation* [24].

SPSS dapat melakukan pembacaan untuk berbagai macam data. Dalam penggunaannya setiap struktur *file* data mentah harus diubah bentuknya menjadi bentuk baris dan kolom. SPSS sebagai *software* yang aktif digunakan dalam pengolahan dan analisis data perhitungan maupun pengukuran karena kemudahan dalam penggunaannya [25].

2.2.7 Uji Validitas

Pengujian menghasilkan data pengukuran yang dapat memastikan pengukur yang diaplikasikan dalam mengukur variabel. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur kesetaraan data yang diperoleh dengan kejadian *real* pada objek penelitian dengan tujuan untuk memperoleh nilai valid[26].

Pengujian validitas dengan mengaplikasikan *Pearson correlation* dengan kriteria membandingkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk menghasilkan nilai atau dapat dinyatakan valid[27].

2.2.8 Uji Reliabilitas

Pengujian yang dilakukan adalah pengukuran terkait tingkat konsistensi dari instrumen penelitian dapat dipercaya apabila dilakukan secara berulang. Penelitian dapat dikatakan reliabel jika hasil dari pengukuran menunjukkan hasil pengujian yang konsisten, serta tidak dapat diandalkan apabila hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan angka yang berbeda-beda[28].

Indikator penelitian dapat dikatakan reliabel atau diandalkan jika nilai dari *Alpha Cronbach* mencapai angka minimal 0,70 atau mendekati angka satu. *Alpha Cronbach* merupakan metode yang digunakan dalam uji reliabilitas untuk mengetahui seberapa akurat item pertanyaan yang tersedia dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. nilai dari *alpha Cronbach* adalah berkisar antara 0 sampai 1 [21].

2.2.9 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik sebagai dasar untuk menunjukkan koefisien statistika dari sebuah model regresi merupakan parameter pengujian yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan[29]. Fungsi dari pengujian ini untuk mengukur ketetapan data model yang akan diteliti. Pengujian terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian untuk mengetahui sebuah model regresi dalam setiap variabel memiliki pendistribusian yang ideal atau tidak. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengujian untuk menentukan sebuah model terdistribusi normal yaitu:

- a. Pengujian *One Sample K-S* atau *Kolmogorov Smirnov test* dengan memperhatikan signifikansi yang harus melebihi 0,1 [30].
 - b. Berdasarkan penyebaran titik pada sumbu diagonal grafik, perlu diperhatikan titik yang menyebar harus mengikuti arah dan berada di sekitar garis [31],
2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas merupakan pengujian yang berfungsi untuk mengetahui koherensi antar tiap variabel independent atau variabel dalam model regresi[32].

3. Uji Heterokedasitas

Uji Heterokedasitas merupakan sebuah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui perbedaan antara varian yang dimiliki dari suatu residual pengamatan ke yang lainnya dalam penelitian. Pengujian bertujuan untuk mengetahui dalam pengujian variabel data konsisten atau tidak untuk mengetahui adanya bias dalam analisis[32].

2.2.10 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah sebuah analisis yang menunjukkan koherensi pada variabel dependen ataupun dalam penelitian yang dilakukan adalah kualitas layanan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel bebas yaitu dimensi yang dimiliki oleh *e-servqual* [33]. Regresi berganda digunakan untuk melakukan pengukuran dan analisis interelasi beberapa variabel bebas (X) terhadap satu variabel tergantung (Y). Persamaan ataupun perhitungan yang digunakan untuk analisis regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + e \quad (2)$$

α = Konstanta

β = Koefisien regresi variabel bebas

Y = Variabel terikat atau variabel dependen

X = Variabel bebas atau variabel independen

e = Error

2.2.11 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis merupakan suatu uji yang dilakukan untuk menyatakan kebenaran dari sebuah pernyataan ataupun menarik kesimpulan untuk memberikan penerimaan atau menolak atas sebuah pernyataan [34]. Pada uji hipotesis terdapat 2 pengujian yakni:

1. Uji T

Uji T sebagai pengukuran menguji setiap variabel bebas atau *independen* memiliki penilaian ataupun *output* yang berupa berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat atau *dependent* secara parsial dengan $\alpha = 0.1$ [8]. Cara mengetahui nilai t_{tabel} dapat menggunakan perhitungan dibawah ini:

$$t_{tabel} = t\left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1\right) \quad (3)$$

Keterangan:

k = jumlah variabel independent

n = jumlah responden

$\alpha = 0.1$

2. Uji F

Uji F sebagai alat pengujian yang menunjukkan kaitan pada model regresi disebut layak atau tidak. Layak berarti model regresi dapat memperlihatkan hasil bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel dependen[35].

$$f_{tabel} = f(k ; n - k) \quad (4)$$

Keterangan:

k = jumlah variabel independent

n = jumlah responden