

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tinjauan literatur dan penelitian sebelumnya, serta landasan teori yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan penelitian ini.

2.1 Tinjauan Pustaka

Ringkasan penelitian yang relevan ditunjukkan pada Tabel 2.1 dibawah ini :

Tabel 2. 1 penelitian sebelumnya

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1.	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Website</i> Sicepat Ekspres Dengan Metode <i>Websiteqem</i> Terhadap Kepuasan Pengguna[7]	Melakukan penelitian Kualitas Layanan <i>Website</i> menggunakan metode <i>WebsiteQEM</i> sama seperti penelitian yang	Membahas mengenai peningkatan jumlah pengunjung SiCepat Ekspres sedangkan penelitian yang dilakukan analisis kualitas <i>Website</i> j&t Expres	Hanya menghitung kualitas layanan <i>Website</i>	Penelitian ini sebaiknya menghitung kepuasan pengguna <i>Website</i>	Penelitian ini ditujukan untuk Untuk mempertahankan dan meningkatkan pengguna serta pengunjung <i>Website</i> ,

		dilakukan				
2.	<i>Changes in E-Service Quality of sharing accommodation: Evidence from Airbnb</i> [8].	Melakukan penelitian pada kualitas layanan menggunakan metode e-servqual sama seperti penelitian yang dilakukan	Membahas mengenai layanan akomodasi pada Airbnb sedangkan penelitian yang dilakukan analisis kualitas <i>Website j&t Expres</i>	Proses penghitungan kualitas akomodasi bisa menggunakan IPA agar dapat perbandingan	Penelitian ini sebaiknya menggunakan penghitungan IPA	Penelitian ini ditujukan untuk perubahan dinamis dalam kualitas layanan berbagi akomodasi.
3.	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung	Melakukan penelitian pada kualitas <i>Website</i> berrybenka sama seperti yang peneliti lakukan	Membahas mengenai layanan <i>Website</i> E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung sedangkan penelitian	Mengukur kualitas layanan menggunakan <i>Websitequal</i>	Penelitian ini sebaiknya menghitung kualitas <i>Website</i>	Penelitian ini ditujukan untuk Untuk mempertahankan dan meningkatkan pengguna serta pengunjung <i>Website</i> ,

	Menggunakan Metode <i>WebsiteQual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> [9]		yang dilakukan analisis kualitas <i>Website j&t Expres</i>			
4.	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Antar Barang Di PT JNE Kantor Cabang Utama Ambon Dengan Metode E-servqual[10].	Melakukan penelitian kepuasan jasa pengiriman menggunakan metode e-servqual sama seperti penelitian yang dilakukan	Membahas mengenai kepuasan pelanggan pada PT. JNE ambon sedangkan penelitian yang dilakukan analisis kualitas <i>Website j&t Expres</i>	Keterlambatan pengiriman barang dan barang rusak Ketika diterima perlu diketahui penyebab nya	Penelitian ini sebaiknya mencari solusi mengapa pengiriman telat dan barang rusak saat diterima	Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman kantor JNE Ambon.
5.	<i>Analysis of</i>	Melakukan	Membahas mengenai	penggunaan	Penelitian ini	Penelitian ini

	<i>Logistics 4.0 E-Service Quality and its sustainability enabler scenarios in emerging economies</i> [11].	penelitian pada Analisis kualitas layanan menggunakan metode e-servqual sama seperti penelitian yang dilakukan	Analisis kualitas layanan logistic sedangkan yang dilakukan analisis kualitas Website j&t Expres	teknologi lama harus sudah di update	sebaiknya menggunakan teknologi baru untuk mengamankan dari serangan luar	ditujukan untuk mengidentifikasi kriteria kualitas layanan Logistik untuk menyelidiki keefektifan teknologi
6.	Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode E-servqual[3]	Melakukan penelitian pada Analisis kualitas layanan menggunakan metode e-servqual sama seperti penelitian yang	Membahas mengenai Analisis kualitas layanan dua aplikasi sedangkan yang dilakukan analisis kualitas Website j&t Expres	Mengukur kualitas layanan menggunakan e-servqual	Penelitian ini sebaiknya menggunakan tambahan metode IPA agar lebih akurat	Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online

		dilakukan				
7.	Analisis kualitas layanan terhadap pengguna dengan metode <i>E-Service Quality</i> (E-servqual) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)[5]	Melakukan penelitian pada Analisis kualitas menggunakan metode e-servqual sama seperti penelitian yang dilakukan	Membahas mengenai Analisis kualitas layanan Bengkel AHASS sedangkan yang dilakukan analisis kualitas <i>Website j&t Expres</i>	Mengukur kualitas layanan menggunakan E-servqual	Penelitian ini sebaiknya menghitung kualitas <i>Website</i>	
8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sicepat Bangkinang[12].	Melakukan penelitian kualitas kepuasan sama seperti penelitian peneliti	Membahas mengenai kualitas pelayanan sicepat bangkinang sedangkan penelitian yang dilakukan ini pada analisis kualitas <i>Website j&t Expres</i>	Penghitungan bisa menggunakan IPA agar ditemukan perbandingannya	Penelitian ini sebaiknya menggunakan metode tambahan selain kuantitatif	Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis layanan yang perlu di tingkatkan yang berdampak signifikan terhadap

						kepuasan pelanggan
9.	Analisis Kualitas <i>Website</i> Sicepat Dengan Metode <i>Websitequal</i> [13]	Melakukan penelitian pada Analisis kualitas <i>Website</i> sama seperti penelitian yang dilakukan	Membahas mengenai kualitas <i>Website</i> sicepat sedangkan penelitian yang dilakukan ini analisis kualitas <i>Website</i> j&t Expres	Penghitungan bisa menggunakan IPA agar ditemukan perbandingannya	Penelitian ini sebaiknya menggunakan metode tambahan selain <i>Websitequal</i>	Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis <i>Website</i> yang perlu di tingkatkan yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan
10.	Analisis Pengaruh Logistic <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir	Melakukan penelitian pada kepuasan jasa pengiriman sama seperti penelitian yang dilakukan	Membahas mengenai kepuasan dan loyalitas pada JNE sedangkan penelitian yang dilakukan analisis kualitas <i>Website</i>	Hanya menggunakan satu jasa pengiriman untuk perbandingan	Penelitian pada jurnal ini sebaiknya menganalisis kualitas layanan apa yang perlu ditingkatkan	Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan JNE.

	(JNE)[14].					
--	------------	--	--	--	--	--

Metode WebQEM, WebQual, dan E-SERVQUAL adalah tiga pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan daring berdasarkan pengalaman pelanggan. WebQEM berfokus pada aspek teknis dan estetika situs *Website*, sementara WebQual menilai kualitas dari perspektif pengguna dengan mengidentifikasi atribut penting bagi pengguna. E-SERVQUAL adalah adaptasi dari metode SERVQUAL ke layanan daring, mengukur kualitas berdasarkan dimensi-dimensi yang khusus untuk layanan online. Kelebihan E-SERVQUAL terletak pada adaptasi konteks online, dimensi yang komprehensif, perbandingan persepsi dan harapan, orientasi pada pelanggan, dan pengukuran tingkat kepentingan[15].

2.2 Dasar Teori

Pada bab ini diuraikan dasar-dasar teori yang terkait dengan analisis kualitas *Website* J&T Express menggunakan metode *E-Service Quality* (*E-servqual*) serta materi lainnya yang digunakan dalam penelitian tugas akhir.

2.2.1 J&T Express

PT Global Jet Express mendirikan J&T Express pada 20 Agustus 2015 dengan kantor pusat di Pluit, Jakarta Utara. Pendiri dan CEO pertama J&T, Jet Lee, serta tokoh berpengaruh lain seperti Robin Lo, turut hadir dalam peresmian. Berkat dedikasi Robin Lo, J&T Express dengan cepat mendapatkan popularitas dan menjadi pesaing baru bagi perusahaan ekspedisi yang sudah beroperasi bertahun-tahun[16].

2.2.2 *Website*

Website adalah halaman informasi yang diakses serta disajikan melalui internet, sehingga dapat digunakan dimana saja selama terhubung dengan internet. *Website* adalah komponen dengan teks, gambar, suara dan animasi untuk membuat *Website* lebih menarik sebagai sarana komunikasi. Ada 3 jenis *Website* yaitu *Website statis*, *Website dinamis* dan *Website interaktif*[17].

2.2.3 *E-Service Quality*

Pengukuran kualitas layanan menggunakan model *E-Service Quality* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur persepsi kinerja dan harapan pelanggan, serta perbedaan antara keduanya dalam dimensi utama kualitas layanan. *E-Service Quality* mengacu pada sejauh mana situs *Website* secara efisien dan efektif memfasilitasi proses belanja, pembelian, dan pengiriman produk serta layanan kepada pelanggan. Pendekatan ini juga diperkuat di mana *E-Service Quality* merujuk pada pandangan dan evaluasi komprehensif pelanggan mengenai pengiriman layanan secara daring dan bagaimana perusahaan menangani masalah-masalah terkait layanan tersebut[18].

Tujuh dimensi yang membentuk skala "core online service" dan skala "recovery online service" adalah elemen inti yang digunakan dalam pengukuran *E-Service Quality* Tiga dimensi utama, yaitu *efisiensi*, *reliabilitas*, dan *Fulfillment*,

membentuk inti dari skala *E-Service Quality* yang membantu dalam mengevaluasi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pengecer online. Dimensi ini juga digunakan oleh pelanggan untuk menilai layanan rutin secara online ketika mereka tidak menghadapi masalah tertentu saat menggunakan situs tertentu. Sementara itu, empat dimensi lainnya, yaitu privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak, membentuk skala *recovery Sistem Availability*. Dimensi-dimensi ini terutama penting dalam situasi di mana pelanggan mengalami masalah atau memiliki pertanyaan yang memerlukan solusi saat berinteraksi secara online. Secara singkat, ketujuh dimensi *E-Service Quality* mencakup[19]:

1. Efisiensi: Mengacu pada kemampuan pelanggan untuk dengan mudah mengakses situs web J&T Express, menemukan produk yang dibutuhkan, mendapatkan informasi terkait produk, dan meninggalkan situs dengan upaya minimal.
2. *Fulfillment* (Jaminan): Melibatkan keakuratan janji layanan, ketersediaan stok produk yang diiklankan oleh J&T Express, serta pengiriman produk sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
3. Reliabilitas: Terkait dengan kinerja teknis keseluruhan situs web J&T Express, termasuk ketersediaan dan fungsionalitas situs sesuai dengan ekspektasi.
4. *Privacy* (Privasi): Menjamin bahwa data perilaku berbelanja pelanggan pada situs web J&T Express tidak akan diungkapkan kepada pihak ketiga tanpa persetujuan.
5. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Merujuk pada kemampuan J&T Express dalam memberikan informasi yang tepat saat pelanggan mengalami masalah, serta menyediakan mekanisme pengembalian produk dan garansi secara online.
6. *Compensation* (Kompensasi): Termasuk kebijakan pengembalian uang, biaya pengiriman, dan penanganan produk dalam situasi ketidakpuasan pelanggan pada situs web J&T Express.
7. *Contact* (Kontak): Menyajikan ketersediaan saluran komunikasi baik melalui platform online maupun telepon, memungkinkan pelanggan

berinteraksi dengan J&T Express untuk mendapatkan bantuan atau menjawab pertanyaan mereka.

Penilaian ini melibatkan penjumlahan skor persepsi (X) dan harapan pelanggan (Y) untuk setiap atribut, kemudian dihitung rata-rata skornya (\bar{X}) dan (\bar{Y}). Dari sini, prioritas perbaikan dapat ditentukan berdasarkan perbandingan antara skor rata-rata persepsi dan harapan pelanggan. Rumus E-servqual sebagai beriku[18]:

1. Rata-rata skor persepsi

$$\bar{x} = \frac{X_i}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{Y_i}{n} \quad (2,1)$$

Keterangan:

- \bar{x} = Nilai rata-rata tingkat persepsi kinerja
- \bar{y} = Nilai rata-rata tingkat harapan pelanggan
- n = Jumlah sampel

2. Menghitung GAP/Kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi kinerja dengan nilai rata-rata harapan pelanggan

$$NS_i = \bar{x} - \bar{y} \quad (2,2)$$

Keterangan:

- Nsi = Nilai E-Servqual GAP tiap atribut
- \bar{x} = Nilai rata-rata tingkat persepsi kinerja
- \bar{y} = Nilai rata-rata tingkat harapan pelanggan

3. Menghitung rata-rata keseluruhan GAP/Kesenjangan seluruh atribut tiap dimensi penelitian

$$\overline{NS}_{ij} = \frac{NS_i}{A} \quad (2,3)$$

Keterangan:

- \overline{NS}_{ij} = Nilai rata-rata Servqual GAP per atribut tiap dimensi
- Nsi = Nilai Servqual GAP tiap atribut
- A = Banyaknya atribut tiap dimensi

Menjumlahkan hasil hitung nilai kepuasan tiap dimensi dan disimpulkan dengan nilai kepuasan negatif (< 0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, nilai kepuasan sama dengan nol ($= 0$) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen

dan nilai kepuasan positif (> 0) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi tingkat kepuasan konsumen[19].

4. Teknik Analisis Data
 - a. Uji *E-Service Quality*
 - b. Uji Validitas *E-Service Quality*
 - c. Uji Reliabilitas *E-Service Quality*
 - d. Uji Normalitas Data
 - e. Uji T

2.2.4 Skala Likert

Skala Likert merupakan metode pengukuran persepsi, sikap, atau pendapat individu atau kelompok terhadap peristiwa atau fenomena sosial. Skala ini memiliki dua jenis pertanyaan, yaitu positif untuk pengukuran aspek positif dan negatif untuk pengukuran aspek negatif. Pertanyaan *positif* diberi skor dari 1 hingga 5, sementara pertanyaan *negatif* diberi skor dari 5 hingga 1[20].

Berikut adalah skala likert pertanyaan positif yang dijelaskan pada Tabel 2.1[20].

Tabel 2. 1 Skala Likert Positif

Nomor	Skor	Keterangan
1.	1	Sangat Tidak Setuju
2.	2	Kurang Setuju
3.	3	Cukup Setuju
4.	4	Setuju
5.	5	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel (2.1) menunjukkan bahwa dalam pertanyaan *positif*, skor 1 mengindikasikan sangat tidak setuju, skor 2 mengindikasikan tidak setuju, skor 3 mengindikasikan cukup setuju, skor 4 mengindikasikan setuju, dan skor 5 mengindikasikan sangat setuju.

Berikut adalah skala likert pertanyaan *Negatif* yang dijelaskan pada Tabel 2.2[20].

Tabel 2. 2 Skala Likert Negatif

Nomor	Skor	Keterangan
1.	1	Sangat Tidak Setuju
2.	2	Kurang Setuju
3.	3	Cukup Setuju
4.	4	Setuju
5.	5	Sangat Setuju

Berdasarkan Tabel (2.2) menunjukkan bahwa dalam pertanyaan *negatif*, skor 1 mengindikasikan sangat setuju, skor 2 mengindikasikan setuju, skor 3 mengindikasikan cukup setuju, skor 4 mengindikasikan tidak setuju, dan skor 5 mengindikasikan sangat tidak setuju.

2.2.5 SPSS

SPSS merupakan kependekan dari Statistical Product and *Service* Solutions, sebuah perangkat lunak untuk mengolah data statistik. SPSS mencakup teknik analisis statistik dan manajemen data. Prosesnya simpel, data diolah dan menghasilkan output sesuai kebutuhan. Hasil dari SPSS dapat mudah diintegrasikan ke dalam Microsoft Word, Excel, dan PowerPoint. SPSS mampu memproses berbagai jenis file data untuk menghasilkan laporan berupa Tabel, grafik, peta distribusi, serta analisis statistik baik deskriptif maupun canggih. Dengan kemampuannya dalam analisis statistik dan manajemen data, SPSS menjadi solusi yang komprehensif, lengkap, dan mudah diadaptasi[21].

2.2.6 Kualitas

Kualitas dalam konteks *Website* merujuk pada keseluruhan fitur dan layanan yang mempengaruhi kemampuan *Website* untuk memuaskan kebutuhan pengguna. Sebuah *Website* dianggap berkualitas jika mampu memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman yang memuaskan dalam hal navigasi, informasi, dan interaksi[22].

2.2.7 Layanan

Layanan adalah pemenuhan kebutuhan langsung melalui tindakan individu lain. Terbagi menjadi pelayanan fisik yang personal dan pelayanan administratif dari pihak eksternal[23]. Layanan fokus pada solusi masalah pelanggan. Karakteristik layanan meliputi Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability[24].

2.2.8 Analisis Data

Setelah berhasil mengumpulkan semua data dari responden dan sumber-sumber lainnya, dilakukan analisis data. Proses analisis data melibatkan serangkaian kegiatan, termasuk membangun tabel data berdasarkan jenis variabel dan karakteristik responden, mengubah data menjadi format tabel, mengatur data

untuk setiap variabel, mengevaluasi setiap pertanyaan, dan merespons hipotesis yang telah diajukan[25].

2.2.9 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi terhadap hasil kinerja yang dibandingkan dengan harapan, muncul dari bahasa "Satis" yang berarti memadai dan "Facio" yang berarti melakukan atau membuat. Terdapat tiga tingkat kepuasan umum yang dapat dialami oleh konsumen: kekecewaan saat kinerja di bawah harapan, rasa terpenuhi saat kinerja sesuai ekspektasi, dan perasaan senang ketika kinerja melebihi harapan. Secara umum, kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dengan harapan. Jika hasil kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan merasa tidak terpenuhi. Jika sesuai harapan, pelanggan merasa puas. Jika melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas[26].

2.2.10 Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi dari para responden. Melalui kuesioner, peneliti menyajikan pertanyaan atau pernyataan yang memungkinkan responden untuk berbagi pandangan, penilaian, keyakinan, nilai-nilai, dan persepsi mereka. Kuesioner dibuat dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Salah satu kelebihan utama dari penggunaan kuesioner adalah kemampuannya untuk mengumpulkan data dari banyak responden dengan cepat dan efisien, dan juga dengan biaya yang terjangkau[26].

2.2.11 Pengujian Hipotesis

Adapun pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan dengan cara sebagai berikut[27]:

2.2.11.1 Uji T

Pengujian ini mengindikasikan sejauh mana dampak masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Penentuan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansinya. Apabila nilai signifikansi yang diperoleh lebih rendah dari tingkat signifikansi yang telah

ditetapkan sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$), penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan berdasarkan kriteria berikut ini[27]:

Berdasarkan perbandingan antara nilai t hitung dan nilai t tabel:

1. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel, maka dapat dianggap bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Berdasarkan nilai signifikansi yang dihasilkan dari keluaran analisis SPSS:

1. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat dianggap bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

2.2.12 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok orang atau subjek di lokasi dan waktu tertentu yang memiliki karakteristik tertentu yang harus diamati atau dipelajari. Sampel harus benar-benar representatif atau mewakili populasi yang sedang diteliti karena sampel berkontribusi pada ukuran dan fitur populasi.

Rumus Slovin digunakan dalam penelitian karena ukuran sampel yang representatif diperlukan untuk generalisasi temuan. Rumus penghitungan langsung dapat digunakan untuk melakukan penghitungan alih-alih menggunakan tabel ukuran sampel. Rumus *Slovin* untuk mendefinisikan sampel adalah[28]:

$$\frac{N}{1+Ne^2} \quad (2.4)$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

N = Jumlah populasi

e = Tingkat toleransi kesalahan

2.2.13 Kualitas Website

Kualitas website yang bagus adalah website berkualitas tinggi adalah situs yang mengutamakan konten utamanya, karena kualitas website merupakan aspek krusial yang mampu menarik minat pengguna atau pengunjung untuk mengakses atau kembali mengunjungi situs tersebut. Menurut International Standardization Organization (ISO) 25010 adalah standard panduan dan kerangka kerja untuk mengukur, mengevaluasi, dan mengidentifikasi karakteristik kualitas dari perangkat lunak[29].