

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Survei**

Survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Survei juga merupakan metode menjangkau data penduduk dalam beberapa peristiwa demografi atau ekonomi dengan tidak menghitung seluruh responden yang ada di suatu negara, melainkan dengan cara penarikan sampel (contoh daerah) sebagai kawasan yang bisa mewakili karakteristik negara tersebut. Pertanyaan terstruktur disebut kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada responden untuk mengukur variabel-variabel, berhubungan diantara variabel yang ada, serta dapat berupa pengalaman dan pendapat dari responden. Metode survei biasanya digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, namun peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data (kuesioner, test, wawancara, dan sebagainya), perlakuan yang diberikan tidak sama pada eksperimen[4].

#### **B. Kepuasan Mahasiswa**

##### **1. Pengertian**

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai” (Tjiptono dalam Sarjono, 2007). Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Menurut Kotler (dalam Bhakti & Rahmawati 2017) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa puas atau merasa amat gembira. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan[5]. Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi[6].

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau rasa puas mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan perguruan tinggi terhadap mahasiswa selama melaksanakan pendidikan di perguruan tinggi.

## 2. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut A. Parasuraman dkk (dalam Yunus, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

- a. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
- b. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
- c. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan

- kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
- d. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
  - e. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainya[6].

### C. Website

Website adalah sekumpulan halaman yang memuat situs-situs web page yang berada di internet dan dapat diakses oleh publik. Website berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, entertainment atau transaksi[7].

Penemu situs web adalah Sir Timothy John "Tim" Berners-Lee pada tahun 1991 pada saat itu Tim merancang situs web dengan tujuan untuk mempermudah tukar menukar dan memperbarui informasi kepada seorang peneliti di tempat tim itu bekerja. 30 April 1993 CERN mengumumkan bahwa WWW bisa digunakan gratis oleh publik.

Website mempunyai kelebihan yaitu dapat mengolah data secara cepat dan otomatis serta akurat dalam menginputkan suatu data. Banyak perusahaan dibidang administrasi pengolahan data sudah memiliki sistem informasi berbasis komputer, yang fleksibel. Website bisa digunakan untuk menulis perubahan data atau informasi dengan mudahnya untuk dimodifikasi dan diseleksi [8].

Generasi website	Tahun	Keterangan
Web 1.0	1990 - 1993	Hanya bisa mencari (searching) dan melihat-lihat data informasi
Web 2.0	2003 – 2010	Komunikasi 2 arah, kita dapat membuat suatu komunitas tanpa harus bertemu secara fisik
Web 3.0	2010 – 2020	kemampuan visual 3D, kemampuan membaca situs, mudah diakses

Tabel 2.1 Perkembangan Webiste

#### D. PHP

PHP adalah singkatan dari "PHP: Hypertext Preprocessor", yaitu bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah situs web dan bisa digunakan bersamaan dengan HTML. PHP diciptakan oleh Rasmus Lerdorf pertama kali tahun 1994. Pada awalnya PHP adalah singkatan dari "Personal Home Page Tools". Selanjutnya diganti menjadi FI ("Forms Interpreter"). Sejak versi 3.0, nama bahasa ini diubah menjadi "PHP: Hypertext Preprocessor" dengan singkatannya "PHP"[9].

#### E. Framework

Framework adalah kerangka kerja untuk mengembangkan aplikasi berbasis website maupun desktop. Kerangka kerja disini sangat membantu developer dalam menuliskan sebuah dengan lebih terstruktur dan tersusun rapi. Kerangka kerja diciptakan untuk mempermudah kinerja dari programmer. Sehingga, seorang programmer tidak perlu untuk menuliskan kode secara

berulang – ulang. Karena di dalamnya sendiri anda hanya perlu menyusun komponen – komponen pemrograman saja[10]

## **F. Laravel**

### **1. Pengertian**

Laravel adalah salah satu Framework PHP yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia dalam membangun aplikasi web mulai dari proyek kecil hingga besar. Framework ini banyak digunakan oleh Web Developer karena kinerja, fitur, dan skalabilitasnya.

Framework ini mengikuti struktur MVC (Model View Controller), MVC adalah sebuah metode aplikasi dengan memisahkan data dari tampilan berdasarkan komponen-komponen aplikasi, seperti : manipulasi data, controller, dan user interface. Dengan menggunakan struktur MVC maka membuat laravel mudah untuk dipelajari dan mempercepat proses pembuatan prototipe aplikasi web. Framework ini juga menyediakan fitur bawaan seperti otentikasi, mail, perutean, sesi, dan daftar berjalan.

### **2. Fitur-fitur laravel**

Berikut ini adalah fitur yang ada pada framework laravel:

- a. Dependency Management, Adalah sebuah fitur yang berguna untuk memahami fungsi wadah layanan (IoC) memungkinkan objek baru dihasilkan dengan pembalikan controller dan merupakan bagian inti untuk mempelajari aplikasi web modern.
- b. Modularity, adalah sejauh mana sebuah komponen aplikasi web dapat dipisahkan dan digabungkan kembali. Modularitas dapat membantu kamu untuk mempermudah proses update, Bukan hanya itu, Dalam membangun dan mengembangkan website, fitur ini memungkinkan kamu untuk menyempurnakan dan meningkatkan fungsionalitas dari web tersebut.
- c. Authentication, adalah bagian integral dari aplikasi web modern, Laravel menyediakan otentikasi di luar kotak, dengan menjalankan

- perintah sederhana. Kamu juga dapat membuat sebuah sistem yang otentikasinya berfungsi secara penuh dan proses konfigurasi otentikasi sudah berjalan secara otomatis.
- d. Caching, adalah sebuah teknik untuk menyimpan data di lokasi penyimpanan sementara dan dapat diambil dengan cepat saat dibutuhkan. Dalam laravel, hampir semua data caching berasal dari tampilan ke rute, Sehingga dapat mengurangi waktu pemrosesan dan meningkatkan kinerja.
  - e. Routing, Routing Laravel dapat digunakan untuk membuat aplikasi yang tenang dengan mudah. Dalam framework ini semua request dipetakan dengan bantuan rute. Kamu juga dapat mengelompokkan rute, menamainya, menerapkan filter pada mereka dan mengikat data model Anda kepadanya.
  - f. Restful Controller, Adalah sebuah fitur yang berfungsi memisahkan logika dalam melayani HTTP GET and POST. Kamu juga dapat membuat pengontrol sumber daya yang dapat digunakan untuk membuat CRUD dengan mudah.
  - g. Testing and Debugging, Laravel hadir dengan menggunakan PHPUnit di luar kotak yang berfungsi untuk menguji aplikasi kamu. Framework ini dibangun dengan pengujian dalam pikiran sehingga mendukung pengujian dan debugging terlalu banyak.
  - h. Template Engine, Blade adalah template engine Laravel, Blade berfungsi untuk menyediakan sejumlah fungsi pembantu untuk memformat data kamu dalam bentuk tampilan.
  - i. Configuration Management Features, Dalam laravel semua file konfigurasi kamu disimpan di dalam direktori config, Kamu dapat mengubah setiap konfigurasi yang tersedia.
  - j. Eloquent ORM, Laravel berbasis pada Eloquent ORM yang menyediakan dukungan untuk hampir semua mesin basis data. Fitur ini juga berfungsi untuk menjalankan berbagai operasi

database di dalam website dan mendukung berbagai sistem database seperti MySQL dan SQLite[11].