

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dipaparkan dalam tabel dengan menggunakan *Compare*, *Contrast*, *Criticize*, *Synthesize*, dan *Summary* (3C2S), sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	<i>Compare</i>	<i>Contrast</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summary</i>
1	Analisis Kepuasan <i>User Website</i> Jurnal <i>Online</i> dengan Menggunakan Metode <i>Webqual</i> (Studi Kasus Buletin Penelitian <i>Website Kesehatan</i>) [1].	Menganalisis bagaimana kepuasan <i>user</i> menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i> sama dengan penelitian yang akan dilakukan.	Menganalisis kepuasan <i>user</i> dengan studi kasus <i>Website</i> jurnal <i>online</i> , penelitian yang akan dilakukan menganalisis kepuasan <i>user Website</i> Pendaftaran Mahasiswa Baru.	Tidak mencantumkan versi dari metode <i>Webqual</i> yang digunakan.	Menggunakan metode yang sama agar selaras dengan penelitian analisis kepuasan <i>user Website</i> .	Menunjukkan pada pengelola jurnal bahwa faktor utama dalam meningkatkan intensitas kunjungan adalah faktor kepuasan <i>user</i> , sehingga pengelola ingin meningkatkan intensitas kunjungan, maka pengelola jurnal

2	Evaluasi Pengukuran <i>Website Learning Management System</i> Polsri dengan Metode <i>Webqual 4.0</i> [2].	Menggunakan metode yang sama, <i>Webqual 4.0</i> untuk menganalisis kepuasan <i>user</i> .	Membahas kepuasan <i>user Website learning</i> pada sebuah perguruan tinggi swasta, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah membahas kepuasan <i>user Website Pendaftaran Mahasiswa Baru</i> .	Responden yang terlibat dari penelitian ini hanya mahasiswa dari 2 program studi di Polsri.	Menggunakan metode yang sama selaras dengan penelitian analisis kepuasan <i>user Website</i> .	harus dapat meningkatkan kepuasan <i>Website</i> yang dimilikinya terlebih dulu.
						Menunjukkan bahwa <i>Usability quality, service Interaction Quality, dan Information Quality</i> berpengaruh terhadap kualitas <i>Website</i> , tetapi secara keseluruhan <i>Website</i> sudah dapat dikatakan baik.

3	<p>Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.com Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode <i>Webqual</i> 4.0[3].</p>	<p>Menggunakan metode yang sama untuk menganalisis kepuasan <i>user</i> pada sebuah <i>Website</i>.</p>	<p>Menganalisis kepuasan <i>user</i> pada layanan Bukalapak.com , penelitian yang akan dilakukan adalah membahas kepuasan <i>user Website</i> Pendaftaran Mahasiswa Baru.</p>	<p>Hanya menggunakan minimum sampel, 34 berkisar responden.</p>	<p>Menggunakan metode yang sama selaras dengan penelitian analisis kepuasan <i>user Website</i>.</p>	<p>Menunjukkan bahwa aspek kualitas <i>Website</i> bukalapak berdasarkan variabel <i>Webqual</i> 4.0 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.</p>
4	<p>Analisis Kualitas Sekolah Jakarta <i>North Intercultural School</i> Metode dengan <i>Webqual</i> 4.0 [4].</p>	<p>Menggunakan metode yang sama, <i>Webqual</i> 4.0 untuk menganalisis kepuasan <i>user</i> pada sebuah <i>Website</i>.</p>	<p>Membahas kepuasan <i>user Website</i> sekolah berjenjang swasta, sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah membahas kepuasan <i>user Website</i> Pendaftaran</p>	<p>Tidak mencantumkan keterbatasan dari penelitian yang dilakukan.</p>	<p>Menggunakan metode yang selaras dengan penelitian analisis kepuasan <i>user Website</i>.</p>	<p>Menunjukkan kepada pengelola <i>Website</i> sekolah <i>North Intercultural School</i> Jakarta yang harus diperbaiki dari <i>Website</i> adalah dari segi kualitas interaksi pelayanan dan penggunaan dengan membuat interaksi dengan <i>user Website</i> seperti</p>

5	<p>Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Pemerintah Jagalempeni Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> [5].</p>	<p>Menggunakan metode yang sama, <i>Webqual 4.0</i> untuk menganalisis kepuasan <i>user</i> pada sebuah <i>Website</i>.</p>	<p>Mahasiswa Baru.</p> <p>Membahas kepuasan <i>user Website</i> pemerintah desa sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah membahas kepuasan <i>user Website</i> Pendaftaran Mahasiswa Baru.</p>	<p>Tidak diketahui indikator yang berpengaruh dan tidak berpengaruh, sehingga tidak diketahui aspek yang mempunyai prioritas utama untuk diperbaiki.</p>	<p>Menggunakan metode yang sama agar selaras dengan penelitian analisis kepuasan <i>user Website</i>.</p>	<p><i>chatting</i>, pendaftaran <i>online</i>, serta harus diperhatikan kemudahan dalam penggunaannya.</p> <p>Masih perlu adanya perbaikan selanjutnya untuk peningkatan kualitas layanan interaksi.</p>
6	<p><i>The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping</i> [6].</p>	<p>Penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kualitas dan kepuasan <i>user</i>, sama dengan penelitian yang akan dilakukan.</p>	<p>Menggunakan metode <i>e-s-qual</i> dan <i>servqual</i>, sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya</p>	<p>Menggunakan metode <i>non-probability sampling</i>, penelitian ini menganalisis kualitas <i>e-service</i> secara umum, bukan berdasarkan segmen</p>	<p>Tujuan penelitian sama dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu menganalisis kepuasan <i>user</i></p>	<p>Menunjukkan bahwa situs <i>Website</i> desain, keamanan/privasi, dan pemenuhan sangat penting untuk membangun kualitas layanan</p>

				produk yang dijual di toko <i>online</i> . Penelitian ini hanya menguji pengaruh langsung dari masing masing variabel tanpa mempertimbangkan potensi efek moderasi antar variabel.	selaras dengan penelitian kualitas <i>Website</i> .	yang unggul dari sebuah toko <i>online</i> , sementara layanan pelanggan bukan aspek penting dalam kualitas layanan sekaligus menunjukkan pada manajer toko <i>online</i> untuk meningkatkan kualitas layanan dengan tren pasar terkini.
7	<i>Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website [7].</i>	Menerapkan metode <i>Webqual 4.0</i> .	<i>Website</i> yang digunakan dalam penelitian berbeda.	Responden yang terlibat dalam penelitian ini hanya berasal dari satu perguruan tinggi.	Menggunakan metode yang sama selaras dengan penelitian analisis kepuasan <i>user Website</i> .	Menunjukkan bahwa rata rata responden merasa puas terhadap fasilitas, menu, dan isi dalam <i>Website</i> baik dari nilai seluruh responden maupun masing masing variable penelitian
8	<i>Evaluating educational service among quality</i>	Mengukur kualitas <i>Website</i>	Penelitian menggunakan	Menggunakan teknik rekrutmen sampel penelitian yang	Tujuan penelitian sama dengan tujuan	Menunjukkan bahwa tanggapan siswa mengenai

	<p><i>dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study</i> [8].</p>	<p>berdasarkan kualitas layanan <i>Website</i>.</p>	<p>metode <i>Servqual</i>.</p>	<p>didasarkan pada teknik kenyamanan, masalah yang mungkin mempengaruhi generalisasi dari penelitian temuan. Penilaian mutu pendidikan yang dilakukan menggunakan metode yang dilaporkan sendiri, mungkin dipengaruhi oleh keinginan dan bias respon.</p>	<p>penelitian yang akan dilakukan yaitu menganalisis kepuasan <i>user</i> selaras dengan penelitian kualitas <i>Website</i>.</p>	<p>kualitas layanan Pendidikan adalah rata-rata. Bidang studi memiliki efek tertinggi pada kualitas layanan Pendidikan.</p>
9	<p><i>Using the importance-performance analysis to improve hospital information system attributes based on nurses' perceptions</i> [9].</p>	<p>Mengukur kualitas <i>Website</i> melalui tanggapan <i>user</i>.</p>	<p>Menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i></p>	<p>Tidak berfokus pada penilaian peningkatan aktual kualitas dan kinerja <i>Website</i>.</p>	<p>Tujuan penelitian sama dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu menganalisis kepuasan <i>user</i> selaras dengan penelitian kualitas <i>Website</i>.</p>	<p>Menunjukkan bahwa perawat berkaitan dengan aspek teknis dari <i>Website</i> HIS. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit dan pengembangan perangkat lunak harus berkonsentrasi pada</p>

10	<p><i>Towards Function Creating Sustainable Method for Evaluating e-Banking Websites Quality</i> [10].</p>	<p>Mengukur kualitas <i>Website</i> informasi atau <i>Website</i>.</p>	<p>Menggunakan metode <i>sustainable</i> atau metode berkelanjutan sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i>.</p>	<p>Temuan penelitian yang disajikan bersifat percontohan (<i>pilot nature</i>), responden hanya dari lingkungan akademik sehingga sulit untuk menggeneralisasikan temuan penelitian untuk semua <i>user</i>.</p>	<p>Tujuan penelitian sama dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu menganalisis kepuasan <i>user</i> selaras dengan penelitian kualitas <i>Website</i>.</p>	<p>peningkatan fitur teknis, dengan cara mengembangkan <i>Website</i> HIS saat ini.</p> <p>Menunjukkan bahwa kebanyakan responden memiliki keraguan mengenai layanan perbankan yang memberikan informasi yang memadai mengenai aktivitas keuangan bank dan kapan memilih <i>Website</i> yang modern dan fungsional.</p>
----	--	--	---	--	---	---

Berdasarkan penelitian sebelumnya dari semua metode yang digunakan mampu menunjukkan tingkat kualitas dari sebuah *Website* melalui instrumen metode penelitiannya masing-masing. Diantaranya metode *servqual* dimana dapat mengetahui ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang mereka dapatkan melalui instrumen penelitian metode *servqual*. Metode lainnya yang digunakan yaitu *e-s-qual*, dan penggunaan metode *IPA*. Sementara itu, metode lain juga digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode *Webqual 4.0* untuk mengukur kualitas *Website* berdasarkan tanggapan *user* [20].

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Pengukuran Kualitas

Produk yang memiliki karakteristik sesuai dengan kebutuhan pelanggan dikatakan memiliki kualitas yang baik, dan ini akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan [11]. Manajemen kualitas dapat dilakukan melalui "*Trilogi Juran*" yang terdiri dari perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas[11].

2.2.2 Website

Website merupakan sebuah situs yang memuat informasi yang dibutuhkan pengguna internet [2]. Jenis-jenis *Website* dibagi menjadi tiga yaitu *Website* Statis (perubahan dengan mengedit kode secara langsung), *Website* Dinamis (mempunyai halaman *back-end*), dan *Website* Interaktif (dapat berinteraksi dengan pengguna lain)[2].

2.2.3 Penerimaan Mahasiswa Baru ITTP

Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) adalah salah satu Institut swasta yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom [12]. Penerimaan Mahasiswa Baru bagi ITTP merupakan sebuah unit yang memajemen mahasiswa baru ITTP. Kegiatan yang dilakukan dimulai dari pemasaran hingga validasi berkas calon mahasiswa baru. ITTP harus memperkenalkan program studi yang ada kepada masyarakat melalui *digital*, menampilkan informasi di *Website*, dan media promosi lainnya.

Proses yang dilakukan saat pendaftaran dimulai dari pengisian biodata, beli token pendaftaran, input nilai/*raport*, pengumpulan berkas, pembayaran, lalu terakhir adalah validasi. Terdapat empat gelombang pendaftaran yang memiliki biaya pendaftaran yang berbeda setiap gelombangnya dan terdapat beberapa seleksi seperti seleksi *raport*, ujian, dan nilai UTBK.

Jumlah peminat terbanyak ada di gelombang terakhir dengan sistem seleksi raport.

2.2.4 *Webqual*

Webqual adalah metode untuk mengukur kualitas *Website* berdasarkan tanggapan *user* akhir [13][14]. *Webqual* telah berkembang seiring waktu, dari versi *Webqual 1.0* yang memiliki empat variabel utama: mudah digunakan, pengalaman, informasi, komunikasi, dan integrasi [15]. *Webqual 2.0* menambahkan kualitas interaksi [15]. *Webqual 3.0* memiliki tiga aspek kualitas, berupa kualitas situs, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan [3][16]. *Webqual 4.0* memiliki empat aspek kualitas meliputi *Usability* (Kegunaan) meliputi mudah dibaca dan dipahami, serta mudah dalam pengoperasian dan navigasi [1]. *Information Quality* (Kualitas *Website*) meliputi informasi yang sesuai dengan kebutuhan, terkini, tepat, dapat diandalkan, memiliki kemudahan dibaca dan dipahami [1]. Kualitas interaksi layanan (*Interaction Quality*) meliputi proses layanan *online*, gambar *proyeksi* dari situs *Website* pemerintah, dan penggunaan *Website* sebagai sarana interaksi alternatif untuk meningkatkan keamanan[1].

2.2.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah fase penelitian paling strategis yang terbagi menjadi dua, yaitu: [17].

1. Data sekunder

Jenis data dalam buku, surat kabar, majalah, jurnal, dan sebagainya.

2. Data *primer*

Data primer dibagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah pengujian sebuah teori yang diukur dengan angka dan dianalisis dengan proses statistik[18].

2. Kualitatif

Penelitian Kualitatif merupakan proses penelitian dengan menganalisa setiap kata untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh, serta mendeskripsikan pandangan informasi dari para sumber informasi secara rinci[19].

2.2.6 Kuesioner

Data dikumpulkan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden [28]. Kuesioner dapat dibagikan langsung kepada responden atau dikirim melalui *platform* [20].

2.2.7 Skala *Likert*

Skala *Likert* memiliki setidaknya 4 *item* yang membentuk skor yang akan mempresentasikan pengetahuan, sikap, dan perilaku [21].

2.2.8 Uji Realibilitas

Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk memastikan keandalan suatu instrumen pengukuran. Ini dilakukan dengan mengukur konsistensi hasil pengukuran yang dilakukan berulang-ulang. Jika hasil pengukuran tetap sama, itu menunjukkan bahwa instrumen tersebut andal dan dapat dipercaya[22].

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2.1)$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

k = Jumlah pertanyaan yang sah

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pertanyaan

σ_t^2 = Varian skor total

2.2.9 Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat keakuratan alat ukur dalam mengukur suatu data. Semakin tinggi validitas alat ukur, maka semakin akurat hasil yang diperoleh dan tidak ada data yang menyimpang. [22].

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.2)$$

Keterangan :

r_{xy} = Indeks Validitas

X = Jumlah skor setiap pertanyaan

Y = Jumlah skor total setiap responden

N = Jumlah responden

Apabila hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{total}$ maka pernyataan pada kuesioner valid.

2.2.10 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Metode analisis jalur diaplikasikan untuk mengetahui bagaimana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, baik dengan pengaruh langsung atau tidak langsung. Tujuannya adalah menentukan tingkat dampak setiap variabel bebas pada variabel terikat melalui koefisien regresi beta[22].