

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Landasan Teori

3.1.1. Analisis

Menurut Saebani (2008:199), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam suatu kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih yang mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Nazir (2014), analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah, data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian.

3.1.2. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Montana dan Noor (2010), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performansi produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Jonathan (2013:107), kepuasan pelanggan adalah sebuah perasaan konsumen terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.

3.1.3. *Website*

Menurut Arief (2011:7), *website* atau *web* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multi media (teks, gambar, suara, animasi, video) di dalam yang menggunakan protokol HTTP (*hypertext transfer protokol*) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*.

Menurut Rachman (2013), *website* adalah salah satu revolusi di bidang informasi berbasis teknologi internet. *Website* diharapkan dapat dijadikan alternatif bagi pengembangan sistem informasi dengan biaya yang rendah.

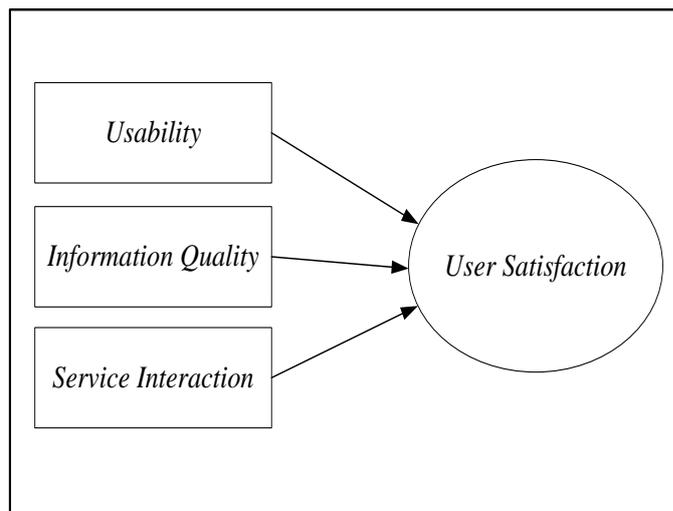
3.1.4. *Webqual 4.0*

Menurut Abbas (2013:4), *webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu:

1. Kemudahan penggunaan (*usability*), *usability* adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antarmuka (*interface*). Kata “*Usability*” juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain.

2. Kualitas informasi (*information quality*), kualitas informasi tergantung dari tiga hal yaitu: informasi harus akurat, tepat waktu, dan relevan.
3. Interaksi pelayanan (*service interaction*), sejauh mana sistem dapat berinteraksi kepada pengguna, baik organisasi atau pengguna lainnya, agar hubungan terhadap sistem dapat berjalan dengan terus menerus.

Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut.



Sumber : (Tarigan, 2008)

Gambar 3.1 Model Webqual 4.0

3.1.5. Skala Likert

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:6), Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel

kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Satu indikator cukup diwakili dengan satu pernyataan dan dijawab dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dan tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negatif. Biasanya, menggunakan kata-kata berupa: Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

Pernyataan Positif	Skor	Pernyataan Negatif	Skor
Sangat Puas	4	Sangat Puas	1
Puas	3	Puas	2
Tidak Puas	2	Tidak Puas	3
Sangat Tidak Puas	1	Sangat Tidak Puas	4

Sumber : (Sarjono dan Julianita, 2011)

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:7), skala likert dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), maka akan membuat hasil menjadi rancu.

Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang diperoleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

Tabel 3.2 Interval Penilaian Skala Likert

Sangat Puas	SP	$3,25 \leq x \leq 4$
Puas	P	$2,5 \leq x \leq 3,25$
Tidak Puas	TP	$1,75 \leq x \leq 2,5$
Sangat Tidak Puas	STP	$1 \leq x \leq 1,75$

Sumber : (Sarjono dan Julianita, 2011)

Dalam proses pembuatan skala likert dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

- a. Kumpulkan sejumlah data yang sesuai dengan sikap yang akan diukur dan dapat diidentifikasi dengan jelas.
- b. Berikan pernyataan-pernyataan diatas kepada sekelompok responden untuk diisi dengan benar.
- c. Responden dari tiap pernyataan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dari setiap pernyataan sedemikian rupa, sehingga respon yang berada pada posisi yang sama akan menerima secara konsisten nilai yang selalu sama. Misalnya, bernilai 4 untuk sangat positif dan nilai 1 untuk sangat negatif. Hasil hitung akan mendapat skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.

- d. Selanjutnya, mencari pernyataan-pernyataan yang dapat dipakai dalam penelitian, patokannya adalah sebagai berikut:
- a. Pernyataan yang tidak diisi lengkap oleh responden.
 - b. Pernyataan yang secara totalnya, responden tidak menunjukkan korelasi yang substansial dengan nilai totalnya.
- e. Pernyataan-pernyataan hasil saingan akhir akan membentuk skala likert yang dapat dipakai untuk mengukur skala sikap serta menjadi kuesioner untuk pengumpulan data berikutnya.

3.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi penulis dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1	Wahidin Abbas	Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap <i>Website</i> Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)	1. Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas <i>website</i> UNY adalah dimensi <i>usability</i> , <i>information quality</i> , dan <i>service interaction</i> . 2. Mahasiswa merasa puas terhadap kualitas <i>website</i> .

No	Nama	Judul	Hasil
2	Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 (Studi Kasus : CV.Zamrud Multimedia Network)	Secara keseluruhan kualitas kegunaan yang paling baik yaitu <i>website</i> menyediakan interaksi yang jelas dan dapat dimengerti, sedangkan yang paling buruk yaitu <i>website</i> tidak memiliki kompetisi, sehingga <i>website</i> cenderung memiliki kualitas kegunaan yang cukup baik.
3	Anif Kurniawan Nugroho, Puspita Kencana Putri	Analisis Pengaruh Kualias <i>Website</i> Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil penilaian pengguna <i>website</i> Tokopedia terhadap kualitas <i>website</i> Tokopedia menunjukkan persentase sebesar 73,46%. 2. Besarnya pengaruh kualitas <i>website</i> terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 63%. 3. Secara parsial dimensi <i>webqual</i> 4.0 yang memiliki pengaruh positif secara signifikan ialah variabel <i>usability</i> dan <i>service interaction</i> dengan nilai presentase masing-masing ialah 24,1% dan 62,7%.

No	Nama	Judul	Hasil
4	Sigit Hadi Prayoga, Dana Indra Sensuse	Analisis <i>Usability</i> Pada Aplikasi Berbasis <i>Web</i> Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	1. <i>Ease of Use, Cuztomization, Download Delay</i> tidak mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna. 2. <i>Content</i> mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi perlu ditingkatkan pada <i>Content</i> yang lebih spesifik dan lengkap.
5	Yusuf Sutanto	Analisis Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Manajemen Informatika Dengan Metode EUCS Berbasis CMS	1. <i>Content</i> dan <i>Accuracy</i> pada penelitian ini bisa disimpulkan dengan memiliki kepuasan yang tinggi. 2. <i>Timeliness</i> dan <i>Ease Of Use</i> dikategorikan baik. 3. <i>Format</i> memiliki pengaruh yang besar terhadap penelitian ini, dari tabel Estimasi Parameter <i>Regression Weights</i> terlihat bahwa relasi antara format dengan kepuasan yang ditunjukkan hasil estimasinya sebesar 0.991.

Berikut penjelasan dari beberapa penelitian terdahulu dengan tema serupa, antara lain:

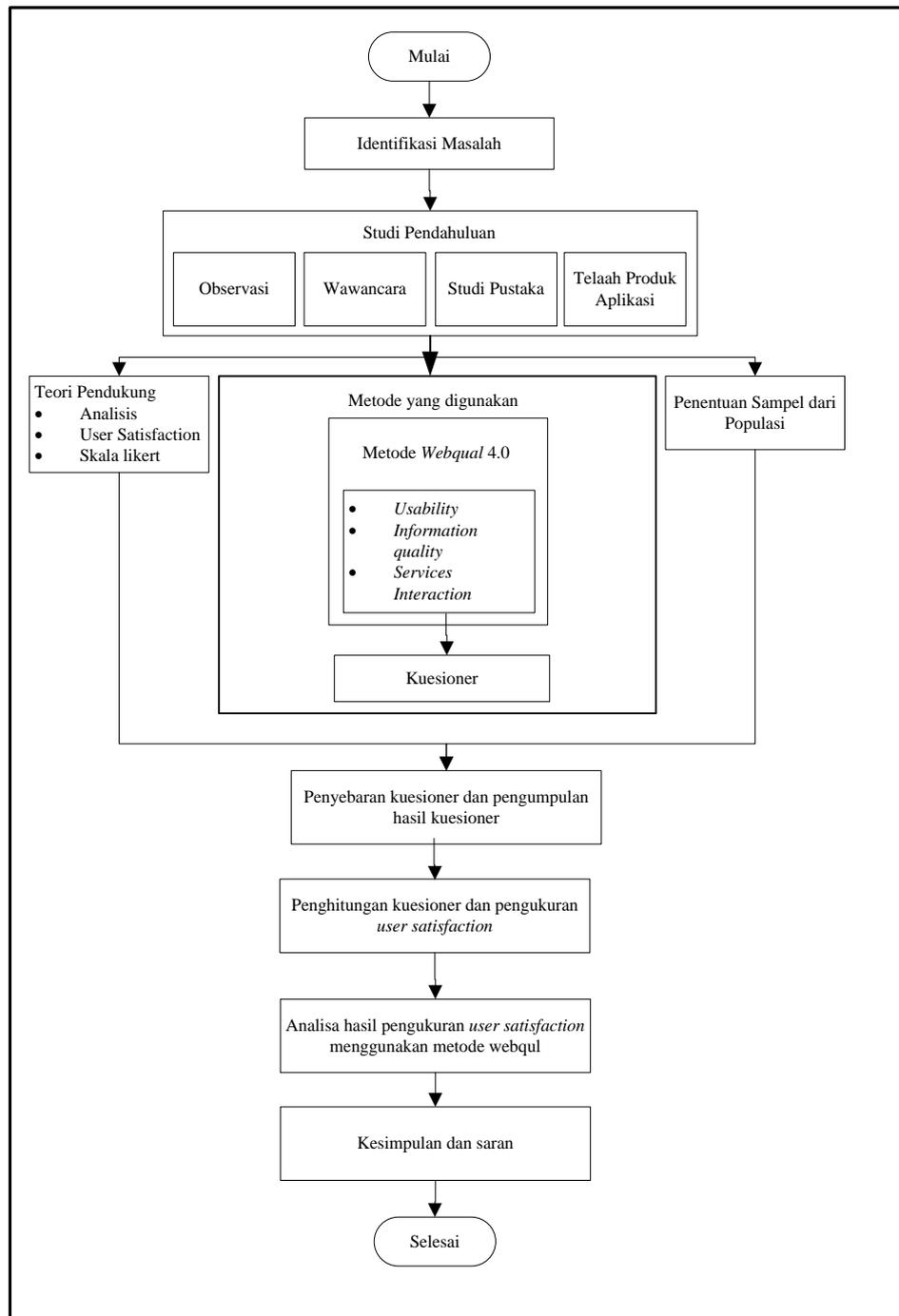
1. Penelitian pertama, penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap *Website* Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) yang diteliti oleh Wahidin Abbas pada tahun 2013 memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang yaitu dalam metode analisis data sama-sama menggunakan metode *webqual* 4.0.
2. Penelitian kedua, penelitian dengan judul Pengukuran Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus : CV.Zamrud Multimedia *Network*) yang ditulis oleh Saifullah dan Diki Oksa Soemantri pada tahun 2016 memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang, didalam penentuan jumlah sampel sama-sama menggunakan teknik *simple random sampling*, dan didalam analisis data sama-sama menggunakan metode *webqual* 4.0.
3. Penelitian ketiga, penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualias *Website* Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 yang ditulis oleh Anif Kurniawan Nugroho dan Puspita Kencana Sari pada tahun 2016 memiliki kesamaan dengan penelitian sekarang yaitu didalam metode analisis data sama-sama menggunakan metode *webqual* 4.0.
4. Penelitian keempat, penelitian dengan judul Analisis *Usability* Pada Aplikasi Berbasis *Web* Dengan Mengadopsi Model Kepuasan

Pengguna (*User Satisfaction*) yang ditulis oleh Sigit Hadi Prayoga dan Dana Indra Sensuse pada analisis data menggunakan metode *Structural Equation Model* sedangkan pada penelitian sekarang pada analisis data penulis menggunakan metode *webqual 4.0*.

5. Penelitian kelima, penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Pengguna *Website* Manajemen Informatika Dengan Metode EUCS Berbasis CMS yang ditulis oleh Yusuf Sutanto pada tahun 2015 memiliki perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu pada metode analisis data menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, sedangkan penelitian sekarang pada analisis data penulis menggunakan metode *webqual 4.0*.

3.3 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini langkah pertama yaitu dengan identifikasi masalah terhadap *website* Telkomsel di Grapari Telkomsel Regional Sumatera Bagian Selatan, tahap selanjutnya yaitu melakukan studi pendahuluan dilanjutkan dengan pengujian pengukuran *user satisfaction* dengan melakukan penyebaran kuesioner yang diberikan kepada para responden selanjutnya menganalisis data menggunakan metode *webqual 4.0* untuk dilakukan pengolahan data kemudian mendapatkan hasil, setelah mendapatkan hasil penulis dapat menarik kesimpulan. Adapun kerangka penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Kerangka Penelitian