

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis adalah suatu proses merinci terhadap objek dengan alat bantu tertentu, ke dalam beberapa komponen yang saling berhubungan dengan menilai dan mengetahui perbedaan dari kedua objek tersebut yang berbeda.

Menurut Abdul Majid analisis adalah :

Analisis adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (“diantara beberapa yang dalam satu kesatuan”) [5].

Menurut Dwi Prastowo analisis adalah Analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan [6].

Menurut Komaruddin analisis adalah :

Analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu [7].

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu aktivitas mencari, mengurai, dan menyusun secara sistematis menjadi bagian-bagian untuk dapat dimasukkan kedalam kelompok sehingga lebih dapat ditangkap maknanya dan mudah dipahami untuk bisa diinformasikan ke orang lain.

2.2 KUALITAS LAYANAN

2.2.1 Kualitas

Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dihasilkan

Menurut Goetsch dan Davis adalah Kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”[8].

Menurut Tjiptono adalah :

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan “Suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen” [9].

Menurut Sunyoto adalah :

Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan oleh konsumen [10].

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkatan yang di miliki produk atau jasa dalam mengukur kemampuannya untuk mengetahui keinginan penggunanya.

2.2.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang diberikan atau ditawarkan kepada pelanggan pada dasarnya tidak berwujud dan apabila

kebutuhan pelanggan pada dasarnya tidak berwujud dan apabila kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi maka dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Menurut Dwi Aryani adalah :

Kualitas layanan yang baik akan memuaskan para pelanggan, setelah pelanggan terpuaskan dengan produk atau jasa yang telah diterima. Mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama [11].

Menurut Tjiptono adalah Kualitas Pelayanan Jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [12].

Menurut Musqari dan dan Huda adalah Kualitas pelayanan yang sering disebut sebagai mutu pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh [13].

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pelanggan.

2.3 APLIKASI

Secara istilah pengertian Aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna jasa aplikasi serta penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju.

Menurut Rachmad Hakim S Adalah Aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur *Windows*, permainan (*game*), gambar dan sebagainya [14].

Menurut Harip Santoso adalah Suatu kelompok *file (form, class, rePort)* yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi payroll, aplikasi fixed asset [15].

Menurut Sutarman adalah Aplikasi merupakan program-program yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk para pemakai yang beroperasi dalam bidang umum, seperti pertokoan, komunikasi, penerbangan, perdagangan dan sebagainya [16].

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah Program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah menggunakan salah yang satu tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

2.3.1 Jenis – Jenis Aplikasi

Aplikasi terdiri dari beberapa jenis yaitu :

1. Aplikasi desktop, yaitu aplikasi yang hanya dijalankan di perangkat PC komputer atau laptop. Terdapat banyak sekali jumlah aplikasi desktop, dan aplikasi jenis ini memiliki beberapa kategori. Beberapa fitur aplikasi seperti

Microsoft Word lebih lengkap, sementara aplikasi seperti jam atau kalender hanya menjalankan satu fungsi saja.

2. Aplikasi web, yaitu aplikasi yang dijalankan menggunakan komputer dan koneksi internet. Aplikasi web adalah sebuah program yang disimpan di server dan dikirim melalui internet dan diakses melalui antar muka *browser*.
3. Aplikasi *mobile*, yaitu aplikasi yang dijalankan di perangkat *mobile* seperti *smartphone* dan tablet. Kategori aplikasi *mobile* saat ini penggunaannya sudah sangat banyak, seiring dengan kepemilikan *gadget* di kalangan masyarakat.

Berdasarkan jenis-jenis aplikasi diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi M-Paspor termasuk kedalam jenis aplikasi web dan aplikasi *mobile*. Karena aplikasi M-Paspor dapat diakses melalui *mobile*.

2.4 APLIKASI M-PASPOR

Aplikasi M-paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online*. Aplikasi ini memudahkan pemohon dalam proses pembuatan paspor dimana pemohon dapat dengan mudah untuk memasukan data pribadi pemohon dan mengunggah dokumen persyaratan secara *online* dimanapun dan kapanpun. Aplikasi ini sekarang sudah tersedia untuk seluruh kantor imigrasi di seluruh Indonesia.

2.5 E-GOVERNMENT

E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan

memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik.

Menurut Clay G. Wescott adalah :

E-government sebagai Penggunaan ICT untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat [17].

Menurut Wescott adalah :

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi lebih banyak layanan pemerintah yang nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar ke informasi, dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada warga [18].

Menurut Bank Dunia adalah :

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks (WAN)* internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya [19].

Oleh karna itu, *e-government* sering disebut sebagai pendekatan *komprensif* untuk mengembangkan layanan publik yang berorientasi pada warga negara dan meningkatkan *efektivitas* dan *efisiensi* administrasi publik. Dengan demikian, hal ini merupakan elemen penting dari program reformasi manajemen publik di seluruh dunia.

2.6 METODE WEBQUAL 4.0

WebQual 4.0 merupakan model terbaru yang ditawarkan, memiliki 3 (tiga) variabel pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga variabel tersebut adalah :

- a. *Usability* Variabel ini berhubungan dengan desain atau rancangan dari *website* tersebut. Tampilan dari *website*, kemudahan pengguna saat memakai *website*, navigasi *website*, dan *user experience*. Selain itu, *usability* juga berfokus pada perspektif bagaimana pengguna menerima dan berinteraksi terhadap *website*. Selain itu, desain sebuah *website* juga harus sesuai dengan keperluan pengguna dan bisa memastikan bahwa pengguna puas saat menyelesaikan pekerjaan dengan menggunakan *website* tersebut tanpa kendala apapun.
- b. *Information Quality* merupakan mutu dari konten yang terdapat dalam *website* dan kepastian informasi tersebut untuk disajikan kepada pengguna. Pada variabel kualitas informasi, pengukuran dilakukan atas dasar keakuratan informasi, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up-to-date*, kemudahan informasi untuk dimengerti, informasi yang sesuai topik bahasan, dan format penyajian informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dan dikembangkan pada variabel ini dibangun berdasarkan literatur yang berfokus pada kualitas data, informasi, dan sistem. Kualitas informasi seringkali diukur berdasarkan relevansi informasi, akurasi, dan ketepatan waktu. *Relevansi* informasi berkaitan dengan bagaimana informasi tersebut disajikan apakah sesuai dengan topik bahasan dan mudah dimengerti. Akurasi berkaitan dengan kepercayaan dan validasi informasi yang disediakan. Sedangkan ketepatan waktu berkaitan dengan bagaimana informasi disajikan dengan *up-to-date*.

c. *Service Interaction Quality* Variabel kualitas interaksi layanan ini berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi *website* yang baik, memudahkan proses komunikasi, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, serta memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Variabel ini berfokus pada bagaimana kualitas interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka memahami lebih dalam tentang *website* yang mereka kunjungi, dalam hal ini berkaitan dengan *trust* dan *empathy*. Bagaimana pengguna merasa aman saat berinteraksi, memberikan dan menyimpan informasi pribadi, serta mampu menciptakan perasaan emosional yang lebih personal [20].

Webqual menurut Sanjaya adalah :

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Penelitian ini menggunakan Webqual 4.0 karena dimensi dari Webqual 4.0 merupakan dimensi terbaru. Webqual 4.0 memiliki 22 *instrument* yang terdiri dari *usability*, *information quality*, dan *interaction service* [21].

Webqual menurut Santoso :

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Webqual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa [22].

Webqual menurut Napitupulu Webqual merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung [23].

WebQual pada dasarnya mengukur mutu sebuah website berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner, yang oleh penemunya dibuat berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya yang mengacu ke model Servqual [24].

2.7 SKALA LIKERT

Menurut Wardani [25] mengatakan bahwa Skala Likert digunakan untuk meneliti moral seseorang atau kelompok. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti ini: Sangat tidak setuju, Tidak setuju, Netral, Setuju, Sangat setuju. Selain pilihan dengan lima skala seperti contoh di atas, kadang digunakan juga skala dengan tujuh atau sembilan tingkat. Suatu studi *empiris* menemukan bahwa beberapa karakteristik statistik hasil kuesioner dengan berbagai jumlah pilihan tersebut ternyata sangat mirip. Prinsip pokok skala likert adalah menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam suatu kontinum sikap terhadap objek sikap, mulai dari sangat negatif sampai dengan sangat positif. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang digunakan dalam kuesioner dan merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan dalam evaluasi suatu program atau kebijakan perencanaan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Sedangkan kelemahan skala Likert adalah :

1. Karena ukuran yang digunakan adalah ukuran ordinal, skala Likert hanya dapat mengurutkan individu dalam skala, tetapi tidak dapat membandingkan berapa kali satu individu lebih baik dari individu yang lain.
2. Terkadang total skor dari individu tidak memberikan arti yang jelas, karena banyak pola respons terhadap beberapa item akan memberikan skor yang sama. Adanya kelemahan di atas sebenarnya dapat dipikirkan sebagai error dari respons yang terjadi.

Pengukuran berupa skala tes dimulai dari 1 sampai 5, dimana 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Netral), 4. (Setuju), dan 5 (Sangat Setuju) untuk setiap pertanyaan positif dan pertanyaan negatif sebaliknya, dapat di lihat pada tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Pernyataan Positif dan Negatif Skala Likert

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

2.8 SPSS

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis

dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami. SPSS memang salah satu program statistik yang paling populer di antara program lainnya. SPSS banyak digunakan dalam penelitian-penelitian sosial dan riset, yang sesuai dengan kepanjangan SPSS yaitu : *Statistical Package for the Social Science*. Walaupun sekarang singkatannya menjadi *Statistical Product and Service Solution* (karena fungsinya yang lebih berkembang) namun tetap saja SPSS lebih sering digunakan dalam penelitian sosial. Banyak persoalan, apakah itu hasil penelitian, riset ataupun pengamatan, baik yang dilakukan khusus ataupun berbentuk laporan, dinyatakan dan dicatat dalam bentuk bilangan atau angka-angka [26].

2.9 PENELITIAN SEJENIS

Setiap penelitian tentu memiliki penelitian terdahulu. Hal ini dilakukan sebagai pembandingan antara penelitian sekarang dengan penelitian sejenis yang sebelumnya dan sebagai referensi untuk penelitian kedepannya. Peneliti menggunakan 5 penelitian sejenis, yaitu dapat dilihat pada tabel 2.2 :

Tabel 2. 2 Penelitian Sejenis

No	Peneliti	Judul	Metode	Pembahasan
1.	Arey, Rangga Sanjaya [27].	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MYARS Menggunakan Metode Webqual 4.0	Webqual 4.0	Hasil analisis variabel bebas yaitu kualitas kegunaan (usability) memiliki skor 3.620, dengan tingkat persentase 83,79% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas informasi (information quality) memiliki skor 4.051 dengan tingkat persentase 83,35% dalam kategori sangat baik. Variabel kualitas interaksi (interaction quality) memiliki skor 2.167 dengan tingkat persentase 80,25% dalam kategori sangat baik. Dan hasil analisis variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (user satisfication) memiliki skor 1.791 dengan tingkat persentase 82,91% dalam kategori sangat baik.
2.	Thio Viedya Susanto, Yudiana, Lila Setiyani [28].	Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : PT.Wahana Sakti)	Webqual 4.0	Kegunaan (Usability), kesimpulan yang dapat diambil terdapat indikator yang sesuai dengan variabel kegunaan (Usability) yaitu "Kemudahan untuk dioperasikan" Jurnal.id adalah aplikasi berbasis website yang sangat mudah digunakan oleh pengguna, tampilan pada jurnal.id memberikan kemudahan untuk dioperasikan pada setiap pengguna di PT.Wahana Sakti dengan website yang jelas dan dapat dimengerti.
3.	Ferly Andriansyah, Nining Suryani, Sukmawati Anggraeni Putri [29].	Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring PT. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual	Webqual 4.0	Untuk penelitian ini penulis menggunakan regresi berganda untuk menguji hipotesis dengan nilai koefisien (R) sebesar 0,286, yang menjelaskan bahwa variabel Kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki kekuatan hubungan terhadap Kualitas interaksi sebesar 28,6%. Sehingga dinilai belum cukup baik, dimana kekurangannya terdapat pada Interaction Quality. Pada Uji T

				<p>dalam tabel coefficients X1 didapatkan $p = 0,077$ ($p < 0,05$) yang artinya secara partial tidak berpengaruh terhadap Y, dan X2 didapatkan $p = 0,006$ ($p < 0,05$) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y. Pada Uji F dalam tabel ANOVA memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 4.614 dengan probabilitas 0.21. karena probabilitas jauh lebih besar dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna aplikasi Ticket Moni toring atau dapat dikatakan bahwa semua variable independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.</p>
4.	Ageng Agti Prihatiningrum, Eva Zuraidah [30].	Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual	Servqual	<p>Kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah BJB Cabang Tangerang dapat diukur dengan Importance Performance Analysis dan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Layanan aplikasi mobile banking BJB masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan pelanggan, dikarenakan masih sering terjadi maintenance pada aplikasi BJB Mobile sehingga menyebabkan transaksi pelanggan terganggu dan mengalami gagal transaksi. Selain hal tersebut, pada saat proses pengaduan ketika terjadinya gagal transaksi, tanggapan yang diberikan oleh pihak Bank harus melalui proses yang panjang dan lama. Berdasarkan hasil perhitungan angket atau kuesioner yang disebarkan melalui google form kepada pelanggan BJB Cabang Tangerang, Assurance memiliki nilai gap paling rendah yaitu -0,01 menjadikan assurance sebagai peringkat 1, reliability memiliki nilai gap -0,02 menjadikan reliability sebagai peringkat 2, responsiveness memiliki nilai gap -0,06 menjadikan responsiveness sebagai peringkat 3, tangible memiliki nilai gap -0,11 menjadikan tangible sebagai peringkat 4, dan empathy memiliki nilai</p>

				gap -0,31 menjadikan empathy sebagai peringkat 5 dalam dimensi kualitas pelayanan BJB Cabang Tangerang. Dapat dikatakan kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah BJB Cabang Tangerang masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
5.	Gita Dwi Saraswati dan Fenni Agustina [31].	Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)	E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan online (E-Servqual) dari aplikasi Indodax, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Persepsi responden mengenai kinerja atas kualitas pelayanan aplikasi Indodax sebesar 81,35%. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa kinerja dari aplikasi Indodax dalam kategori sangat baik. 2. Harapan Responden atas kualitas pelayanan aplikasi Indodax sebesar 86,73%. Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa harapan responden atas kualitas pelayanan aplikasi Indodax sangat penting.

Berdasarkan dari kelima hasil penelitian sejenis diatas memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MYARS Menggunakan Metode Webqual 4.0 memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual 4.0 dan sama-sama menggunakan aplikasi sebagai objek. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian aplikasi yang berbeda.
2. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Aplikasi Jurnal.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : PT.Wahana Sakti) memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual 4.0 dan variabel yang sama dan sama-sama menggunakan aplikasi sebagai objek. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian aplikasi yang berbeda.
3. Penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Aplikasi Ticket Monitoring PT. Infrastruktur Telekomunikasi Dengan Metode Webqual memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual dan sama-sama menggunakan aplikasi sebagai objek. Sedangkan

perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian aplikasi yang berbeda.

4. Penelitian dengan judul Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual memiliki kesamaan yaitu analisis kualitas layanan aplikasi. Sedangkan perbedaan adalah penelitian ini menggunakan metode servqual maka memiliki data yang berbeda dan variabel berbeda.
5. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax dengan Menggunakan Metode E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA) memiliki kesamaan yaitu mengukur kualitas layanan aplikasi. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian aplikasi yang berbeda serta menggunakan metode tambahan *Importance Performance Analysis (IPA)* sehingga memiliki data yang berbeda.

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian sejenis yang memakai metode, variabel, *software* SPSS, metode pengumpulan data dengan kuesioner yang digunakan semuanya hampir sama, meskipun hasil yang di dapat dalam semua penelitian di atas berbeda-beda di setiap variabel dan hipotesis yang diuji. Tetapi memiliki tujuan yang sama untuk menganalisis kualitas sebuah aplikasi dengan melihat kekurangan dan kelebihan dari perspektif pengguna berdasarkan variabel dan hipotesis yang diuji.