BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Menurut Jogiyanto dalam (Mujiati, 2014) analisis didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan dan hambatan yang terjadi serta kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya. Adapun fungsi analisis Menurut Mahyuzir dalam (Laila & Wahyuni, 2011) adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi masalah-masalah kebutuhan pemakai.
2. Menyatakan secara fisik sasaran yang harus dicapai yang paling tepat.
3. Memilih alternatif-alternatif metode pemecahan masalah yang paling tepat.
4. Merencanakan dan menerapkan rancangan.

Terdapat 2 jenis analisis yang bisa dipilih, yaitu analisis logika dan analisis realis. Berikut ini merupakan penjelasan dari kedua jenis analisis tersebut (Syafitri, 2019) :

1. Analisis Logika

   Jenis analisis yang memiliki konsep dengan melakukan pemecahan sesuatu ke bagian-bagian yang memuat keseluruhan atas landasan prinsip tertentu. Hal ini bertujuan untuk menjelaskan himpunan yang terbentuk sehingga mudah dibedakan. Analisis logik ini terbagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut.

a. Analisis universal adalah pemerincian atau penguraian dari term umum ke term-term khusus yang menjadi komponen penyusunnya.
b. Analisis dikotomi adalah penguraian berdasarkan dua kelompok yang saling terpisah, yaitu term positif dan term negatif.

2. Analisis Realis

Analisis realis merupakan penguraian yang memiliki konsep urutan benda yang berdasar pada sifat perwujudan bendanya. Analisis realis terbagi ke dalam dua macam, yaitu analisis esensial dan analisis aksidental

2.2 KONSEP WEBSITE

2.2.1 Sejarah Website

Penemu *website* adalah Sir Timothy John tim Berners-lee, di mana pada tahun 1991 telah terkoneksi dengan jaringan. Pada awalnya, tim menciptakan *website* dengan tujuan untuk mempermudah arus pertukaran dan memperbarui informasi kepada sesama peneliti di CERN. Pada tanggal 30 April, CERN menginformasikan bahwa WWW dapat digunakan gratis oleh semua orang. *Website* ditulis atau secara dinamik dikonversi menjadi HTML (*Hyper Text Markup Language*) dan diakses melalui sebuah program *software* yang biasa disebut *web browser*. Halaman *web* dapat dilihat atau diakses melalui jaringan komputer dan internet, sedangkan perangkatnya bisa berupa personal komputer, laptop, PDA maupun *cell phone* (Hernita, 2010).

2.2.2 Pengertian Website

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak,

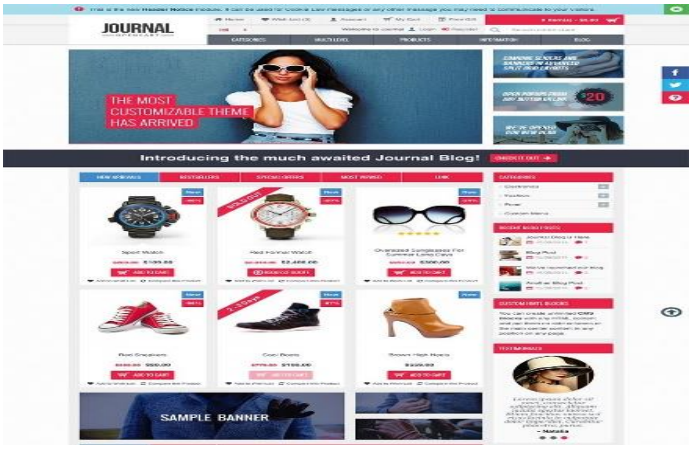
animasi, suara dan atau gabungan dari semuanya yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (Hidayat, 2010). Selain itu, *website* juga merupakan sebuah halaman berisi informasi yang dapat dilihat jika komputer terkoneksi dengan internet (Hernita, 2010). *Website* adalah sebutan bagi sekelompok halaman *web* (*webpage*) yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain atau sub domain di WWW yang ada di internet yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya (Krisnayani et al., 2016).

2.2.3 Jenis-jenis Website

Menurut (Kusuma et al., 2015) jenis-jenis dari *website* digolongkan sebagai berikut :

1. *Website E-Commerce*

   E-commerce adalah suatu sistem untuk membeli dan menjual produk dan layanan secara elektronik kepada konsumen atau dari suatu perusahaan ke perusahaan lain dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnisnya.



Gambar 2.1 Contoh *Website E-Commerce Fashion_Store*

2. *Website E-Learning*

Pembelajaran secara elektronik mengacu pada penggunaan perangkat elektronik untuk sarana pembelajaran, termasuk pengiriman konten melalui media elektronik.



Gambar 2.2 Contoh *Website E-Learning* Universitas Gunadarma

3. *Website E-government*

E-government menjadi topik yang populer, di mana banyak negara menginvestasikan sumber daya yang dimiliki untuk memperbaiki layanan publik.



Gambar 2.3 Contoh *Website E-Gvernment* Pekalongan

2.3 METODE KUALITAS (SERVQUAL)

Servqual di bangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived serice*) dengan layanan yang sesungguhnya di harapakan (*expected service*). Adapun definisi servqual dari beberapa ahli adalah sebagai berikut :

1. Lewis and Booms dalam (Basri, 2012) menyatakan bahwa servqual adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan.
2. Boone & Kurtz dalam (Konco, 2016) menyatakan bahwa kualitas layanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa. Kualitas ditentukan dalam kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.

3. Parasuraman et al., service quality (kualitas layanan) dalam (Jamily & Harisuddin, 2018) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman et al. dalam (Astuti et al., 2010) ada lima atribut yang perlu diperhatikan dalam menggunakan metode servqual di antaranya yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)

   Kemampuan dari pihak pemberi jasa dalam memberikan apa yang dijanjikan kepada penerima jasa (pelanggan) secara akurat.

2. Jaminan (*assurance*)

   Berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dari pekerja (pemberi jasa) untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari penerima jasa (pelanggan) atas jasa yang diterima itu.

3. Bukti langsung (*tangibles*)

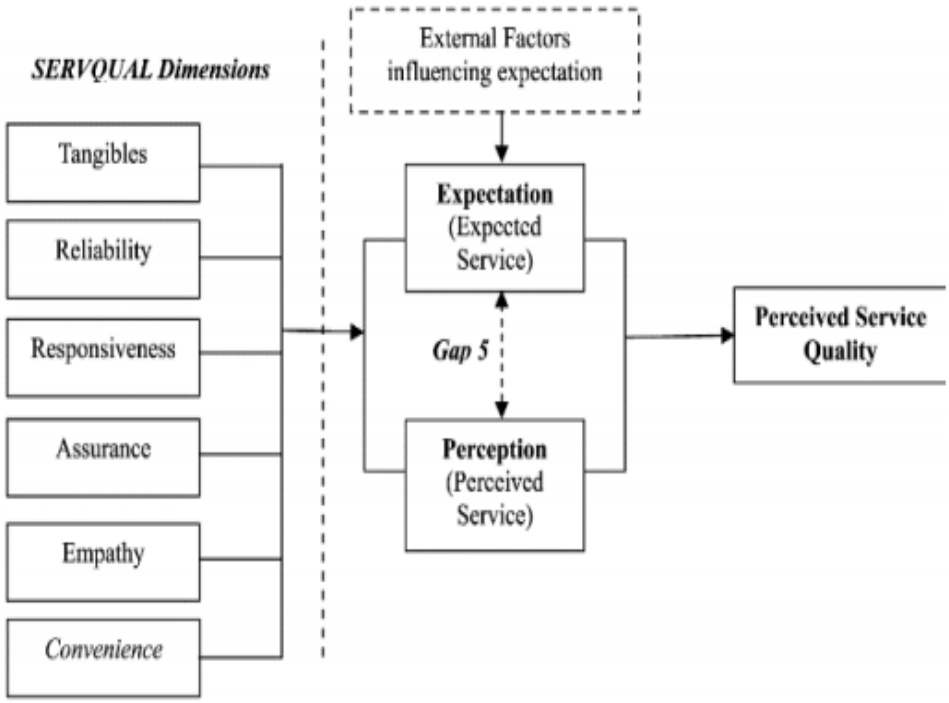
   Berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan dan penampilan dari personel pemberi jasa.

4. Empati (*empathy*)

   Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian dari pemberi jasa kepada penerima jasa (pelanggan).

5. Daya tanggap (*responsiveness*)

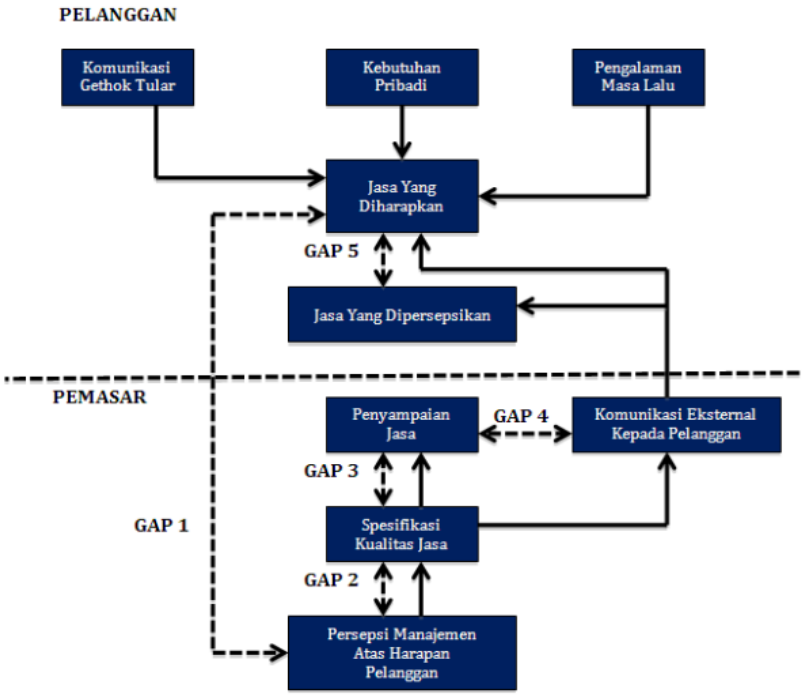
   Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa (pelanggan) apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa itu.



Gambar 2.4 Dimensi Dan Model Servqual (Kesuma, 2014)

Selain itu, model kualitas layanan atau servqual juga memiliki gap model yang dikembangkan untuk membantu menganalisis kualitas dari suatu objek menurut Parasuraman et al., dalam (Purnawati, 2012) yaitu :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi
3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.
5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen.



Gambar 2.5 Gap Model Sevqual Tjiptono & Chandra dalam

(Sarjono & Natalia, 2014)

2.4 METODE E-SERVICE QUALITY

2.4.1 Pengertian E-Service Quality

E-service quality atau yang juga dikenal sebagai *e-servqual* merupakan bagian dari *service quality (servqual)* atau kualitas pelayanan yang umumnya didefinisikan sebagai perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan (Magdalena & Jaolis, 2018). Metode *e-servqual* adalah salah satu model yang paling banyak digunakan karena merupakan model kualitas jasa *online* yang paling komprehensif dan integratif yang bersifat relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik (Iswanca et al., 2016). Beberapa definisi menurut para ahli tentang metode e-servqual adalah sebagai berikut (Widiaputri et al., 2018) :

1. Menurut Zeithaml et al., e-service quality merupakan pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk memfasilitasi belanja, pembelian maupun pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien.
2. Menurut Lasyakka, e-service quality dapat diartikan sebagai kualitas dari pelayanan media elektronik.

2.4.2 Variabel E-Service Quality

E-service quality memiliki variabel atau konstruk yang biasa disebut dengan dimensi *e-servqual*. Adapun dimensi-dimensi dari *e-servqual* menurut Zeithmal & Parasuraman adalah sebagai berikut (Perwira et al., 2016) :

1. Efisiensi

   Suatu fungsi yang digunakan untuk memudahkan pelanggan untuk menggunakan, mudah untuk melakukan pencarian, kecepatan dalam mengakses sehingga lebih efisien.

2. *Fleksibiltas*

   Suatu fungsi yang digunakan dalam melakukan pembayaran ataupun kemudahan dalam bertransaksi untuk digunakan pelanggan.

3. *System Availability*

   Suatu fungsi yang digunakan apakah pembayaran atau informasi yang diberikan relevan bagi para pelanggan atau tidak.

4. Privasi

   Suatu fungsi yang digunakan dalam memberikan keamanan bagi para pelanggannya, baik itu keamanan data pribadi, keamanan bertransaksi, ataupun jaminan yang diberikan

5. Daya tanggap (*Responsiveness*)

   Memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk mendapatkan bantuan apabila memiliki permasalahan ataupun pertanyaan.

6. *Compensation*

   Suatu fungsi apakah penggunaan fitur jaminan dapat digunakan dengan benar dan tepat.

7. *Contact*

   Suatu fungsi yang digunakan untuk para pelanggan dalam menghubungi *customer service* yang telah disediakan.

2.5 KUALITAS LAYANAN

Kualitas adalah pertimbangan umum yang berhubungan dengan produk secara umum dan diakui bahwa kualitas pelayanan menentukan kepuasan konsumen (Haryanto, 2013). Sedangkan menurut Kotler dalam (Arianto, 2016) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan yang terdiri dari kualitas layanan sehingga menghasilkan kepuasan terhadap pengguna. Kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan (Mongkaren, 2013). Terdapat tiga karakteristik dari kualitas layanan, yaitu *intangible* (tidak dapat diraba atau

dinyatakan), *heteregeneous* (beraneka ragam) dan *indivisible* (tidak dapat dibagi) atau *inseparability* (tidak dapat dipisahkan) (Ginting & Halim, 2014).

Menurut Doll and Torkzadeh dalam (Saputra, 2013) ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem yang berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan.
2. *Accuracy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi.
3. Format dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem.
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna) mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu) mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.6 KEPUASAN PENGGUNA

Beberapa peneliti menyatakan bahwa kepuasan pengguna memiliki definisi sebagai berikut (Yolaksono, 2015) :

1. Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

2. Menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya .
3. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Selain itu, kepuasan pengguna adalah hal-hal yang meliputi penilaian mencakup pengalaman pemakai sistem ketika menggunakan sistem informasi tersebut nantinya berdampak potensial dari sistem informasi itu sendiri yang terdiri dari efisiensi, efektif, rasa puas, dan kebanggaan (Dewi & Dwirandra, 2013).

2.7 VARIABEL DAN SOFTWARE ANALISIS DALAM PENELITIAN

2.7.1 Variabel

variabel adalah segala hal yang menjadi objek pengamatan penelitian atau konsep yang mempunyai nilai yang bermacam-macam.

1. Variabel Independen

   Variable independen adalah variabel yang menjadi penyebab perubahan variabel dependen atau bisa juga disebut variabel yang mempengaruhi lainnya (Fatimah et al., 2017). Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas *website* kahoot.it.

2. Variabel Dependen

   Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Fatimah et al., 2017). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *effeciency, reliability, responsivenneess.*

2.7.2 Software

Software adalah program komputer yang isi intruksinya dapat diubah dengan mudah yang umumnya digunakan untuk mengontrol perangkat keras (yang sering disebut (*device driver*), melakukan proses perhitungan, berinteraksi dengan *software* yang lain dan lebih mendasar (seperti sistem operasi, dan bahasa pemrograman) dan lain-lain (Rahman & Alfaizi, 2014). Dalam penelitian ini, *software* yang digunakan untuk melakukan pengolahan data yaitu *smart* PLS versi 2,0 dengan teknik *structural equation modeling* yang berbasis varian (SEM-PLS). Kelebihan menggunakan *smart* PLS dengan teknik SEM-PLS menurut Sanjiwani dalam (Usada et al., 2016) adalah sebagai berikut :

1. Data tidak harus berdistribusi normal.
2. Dapat digunakan sampel kecil, minimal sampel > 30 dapat digunakan.
3. PLS selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasikan teori, dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel.
4. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk / variabel yang dibentuk dengan indikator.

5. PLS mampu mengestimasi atau menganalisis model yang besar dan kompleks dengan ratusan variabel laten dan ribuan indikator.
6. dapat menguji secara bersama-sama model *measurement* dan model *structural.*

2.8 PENELITIAN SEJENIS

Berdasarkan dari penelitian-penelitian terdahulu yang membahas atau menggunakan metode *e-servqual*, adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel dan Software Analisis	Hasil
1.	Arabiatul Adawiyah & Febi Nur Salisah / Analisis Pengaruh Penerapan Customer Care Center (C3) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PTIPD UIN Suska Riau dengan Metode E-Servqual / 2015.	Pada penelitian ini menggunakan variabel *reability*, *responsiviness*, *assurance* dan *access*. Di mana, untuk melakukan perhitungan datanya menggunakan *software* SPSS versi 16.0 *for windows.*	Variabel *access* paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan C3 dengan angka signifikannya mendekati 0.000. sedangkan pengaruh variabel *reability*, *responsiviness*, *assurance*, dan *access* adalah sebesar 77.4% dan sisanya, yaitu 22.6% dipengaruhi oleh faktor atau dimensi lainnya.
2.	Fika Ayu Widyanita / Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel efisien, *fullfilment*, *reliability*, *privasi*, *responsiveness*, kompensasi dan kontak. Variabel ini dilakukan pengujian dengan	Hasil analisis e-servqual untuk variabel efisien sebesar 0.47, *fullfillment* 0.25, *reliabilitas* 0.2, *privasi* 0.46,

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel dan Software Analisis	Hasil
	Indonesia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Uii Pengguna Shopee / 2018.	alat bantu program SPSS.	*responsiveness* 0.28. Di mana variabel ini termasuk ke dalam kategori signifikan. Sedangkan variabel kompensasi sebesar -0.25 dan kontak sebesar -0,002 dalam kategori tidak signifikan. Secara keseluruhan, nilai e-servqual skor 5 variabel bernilai positif sebesar 25%.
3.	Lisma Fauziah & Syahputra /Pengaruh Kualitas E-Service Menggunakan Scanmic Model Terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Go-Jek Di Kota Bandung / 2018.	Variabel penelitian yang digunakan adalah dimensi dari e- service (SCANMIC Model) terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan *software* SPSS.	Variabel kualitas e-service berpengaruh secara signifikan dengan arah positif terhadap variabel kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 46,0%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dapat tercipta dengan baik apabila tingkat kualitas e-service aplikasi GOJEk tinggi.
4.	Restuti, Musfar & Wenda / Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan Electronic Ticketing Dalam Pembelian Tiket Pesawat Di Kota Tanjung Pinang / 2014.	Penelitian ini menggunakan dimensi e-servqual yang terdiri dari r*eliabilitas, efisiensi, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi* dan *kontak* dengan menggunakan model pengukuran skala likert dengan *software* SPSS.	Hasil penelitian ini secara keseluruhan variabelnya didapat rata-rata hanya sekitar 2.67% mempengaruhi kepuasan pengguna. Artinya secara keseluruhan pada variabel kepuasan ini konsumen menjawab cukup

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel dan Software Analisis	Hasil
			setuju. Jadi dapat diketahui bahwa pengguna situs tidak merasakan kepuasan yang sangat besar.
5.	Bimo Taufan Perwira, Edy Yulianto, Srikandi Kumadji / Pengaruh E-Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasaan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan / 2016.	Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu semua dimensi *e-service quality*, *perceived value* dan kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan. Di mana penelitian ini menggunakan *software* SPSS.	Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasaan pelanggan. Variabel *e-service quality* memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasaan pelanggan sebesar 0,511 atau 5.11 % sehingga dinyatakan signifikan dengan probabilitas sebesar 0.000. penelitian ini hanya menunjukkan ketepatan model sebesar 90,5%.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh (Adawiyah & Salisah, 2015) adalah variabel *reability*, *responsiviness*, dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan penggunaan layanan C3 sehingga perlu melakukan peningkatan. Pada variabel *access* mempunyai pengaruh yang sangat signifikan yaitu 0.000 untuk pembentukan kepuasan penggunaan layanan tersebut. Selain itu, hasil penelitian dari (Widyanita, 2018) adalah variabel efisien, *fullfilment*, *reliability*, privasi, *responsiveness*, kompensasi dan kontak

berpengaruh positif secara signifikan yaitu 25%, sehingga dapat berkontribusi terhadap kualitas pelayanan shoope di Indonesia dan kepuasan konsumen sehingga dapat dijadikan sebagai masukan atau pertimbangan dalam mengembangkan strategi dimasa yang akan datang.

Penelitian (Fauziah & Syahputra, 2018) menemukan bahwa variabel kualitas *e-service quality* berpengaruh secara signifikan dengan arah positif terhadap variabel kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 46,0%. Sehingga dapat tercipta dengan baik apabila tingkat kualitas *e-service quality* aplikasi GOJEK tinggi. Namun, pada penelitian (Restuti et al., 2013) hanya variabel kontak berpengaruh dengan tinggi, sedangkan privasi berpengaruh sangat rendah. Tetapi, secara keseluruhan variabel kualitas layanan *online* memiliki tingkat kesesuaian yang tergolong rendah yaitu 2.67% artinya pihak perusahaan penerbangan yang menggunakan situs *electronic ticketing* dan beroperasi di Tanjung Pinang harus meningkatkan dan memprioritaskan hal-hal mengenai dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian yang tergolong rendah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Perwira et al., 2016) harus diteliti lebih lanjut dikarenakan terdapat beberapa variabel yang tidak termasuk di dalam penelitian ini serta perlu adanya tempat penelitian yang berbeda dikarenakan hasil penelitian ini hanya menunjukkan ketepatan model sebesar 90,5%. Penelitian yang dilakukan saat ini oleh penulis tentang analisis kualitas dari *website* kahoot.it menggunakan variabel atau dimensi dari *e-servqual* yang dimodifikasi, yaitu *effeciency, reliability, responsivenneess* terhadap kualitas *website* kahoot.it. Di mana variabel tersebut juga digunakan oleh peneliti yang telah dijelaskan di atas

yang merupakan persamaan dalam penelitian. Namun yang membedakan penelitian ini adalah dari segi metode pengujian yang digunakan yaitu *structural equation modeling* (SEM-PLS) dengan *software smart* PLS versi 2.0. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sejenis

Penelitian Adawiyah & Salisah, 2015	Penelitian yang sedang dilakukan
Pada penelitian ini menggunakan variabel *reability*, *responsiviness*, *assurance* dan *access*. Di mana, untuk melakukan perhitungan datanya menggunakan *software* SPSS versi 16.0 *for windows.*	Menggunakan variabel *effeciency, flexibility, responsivenneess* dan kualitas *website* kahoot.it dengan *software smart* PLS versi 2.0.
Penelitian Widyanita, 2018	Penelitian yang sedang dilakukan
Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel efisien, *fullfilment, reliability, privasi, responsiveness* dengan menggunakan *software* SPSS.	Menggunakan variabel *effeciency, flexibility, responsivenneess* dan kualitas *website* kahoot.it dengan *software smart* PLS versi 2.0.
Penelitian Fauziah & Syahputra, 2018	Penelitian yang sedang dilakukan
Variabel penelitian yang digunakan adalah dimensi dari e- service (SCANMIC Model) terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan *software* SPSS.	Menggunakan variabel *effeciency, flexibility, responsivenneess* dan kualitas *website* kahoot.it dengan *software smart* PLS versi 2.0.
Penelitian Restuti et al., 2013	Penelitian yang sedang dilakukan
Penelitian ini menggunakan dimensi e-servqual yang terdiri dari r*eliabilitas, efisiensi, fulfillment, privasi, daya tanggap, kompensasi* dan *kontak*	Menggunakan variabel *effeciency, flexibility, responsivenneess* dan kualitas *website* kahoot.it dengan *software smart* PLS versi 2.0.

dengan menggunakan *software* SPSS.	
Penelitian Perwira et al., 2016	Penelitian yang sedang dilakukan
Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu semua dimensi *e-service quality, perceived value* dan kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan. Di mana penelitian ini menggunakan *software* SPSS.	Menggunakan variabel *effeciency, flexibility, responsivenneess* dan kualitas *website* kahoot.it dengan *software smart* PLS versi 2.0.