

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan makna nya.

Septiani et, al. [2] mendefinisikan “Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

Menurut Mujiati [3] Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu dalam sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan hambatan, yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

KBBI [4] mendefinisikan “Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan,karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul,sebab,penyebab sebenarnya dll)

Sugiyono [5] mendefinisikan “Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisi merupakan cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap suatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan”.

“Analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitinya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan berbeda” [5]

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah aktivitas untuk mengkaji keseluruhan komponen yang dikelompokkan dalam menentukan sumber suatu masalah dan menghasilkan makna atau informasi.

2.2 KUALITAS

“Kualitas merupakan fungsi dari biaya dimana biaya dapat diturunkan dengan proses perbaikan atau pengurangan variasi dalam produk atau variasi dalam proses [6]”.

Habibah dan Sumiati menyatakan [7] “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah diinginkan”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kesesuaian antara spesifikasi suatu produk atau layanan dengan kebutuhan konsumen, dan tingkat baik buruknya sebuah produk maupun layanan di mata pengguna.

Dari uraian diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas merupakan untuk proses perbaikan atau pengurangan variasi dalam produk dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2.3 WEBSITE

Website atau dikenal dengan istilah web, www, situs atau portal. Website berkaitan erat dengan dunia jaringan internet. Halaman website memerlukan internet sebagai media penggerak dan media penyimpanan, sedangkan internet memerlukan website sebagai konten yang akan diakses oleh penggunanya.

Website merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara dan atay gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terikat, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan- jaringan halaman [8].

Menurut Rahmadi [9] “Website (lebih dikenal dengan sebutan situs) adalah sejumlah halaman web yang memiliki topic saling terikat, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video atau jenis-jenis berkas lainnya.

2.4 KUALITAS WEBSITE

Kualitas website adalah sejauh mana website dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan website dapat memprlihatkan keunggulan. Website dengan kualitas tinggi tentunya akan menarik lebih banyak pengunjung dari pada yang berkualitas rendah.

Menurut Hasanov dan Khalid [10] persepsi pengguna tentang kualitas website yakni berdasarkan fitur di situs web yang memenuhi kebutuhan pengguna dan menonjolkan

keunggulan dari website tersebut. Beberapa website dikategorikan menjadi keamanan, kenikmatan, kualitas informasi, kemudahan pengguna dan kualitas layanan.

2.5 WEBQUAL

“WebQual merupakan instrument untuk menilai kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dari situs internet, terutama yang menawarkan fasilitas e-commerce dan pemasaran”.

Menurut Muhsin & Zuliestiana [11] “Website Quality adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet”.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh *Struart 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.

Webqual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan pertanyaannya. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan tiga dimensi yaitu dimensi kemudahan pengguna (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*).

2.6 STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTIONS (SPSS)

SPSS adalah sebuah software untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan problem riset, atau bisnis dalam hal statistik. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya user friendly dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam e-business. SPSS didukung oleh OLAP (Online Analytical Processing) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel dan Notepad.

Statistical Program for social science SPSS merupakan paket program aplikasi computer untuk menganalisa data terutama untuk ilmu-ilmu social. Namun demikian, dengan SPSS kita bisa membuat laporan tabulasi, chart (grafik), plot (diagram), statistik deskriptif dan Analisa statistic yang kompleks. Karena SPSS merupakan program untuk mengola dan menganalisa data, maka untuk menjalankan program ini terlebih dahulu harus dipersiapkan data yang akan diolah dan dianalisa.

2.7 SKALA LIKERT

Menurut Djaali [12] “Skala Likert ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan.”

Sugiyono [13] menyatakan bahwa : “skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Dengan skala likert, maka variable yang di ukur akan dijabarkan menjadi indikator variable.”

Sedangkan Menurut Dawes [14] : “ Memperhatikan kelebihan dan kekurangan, skala Likert dipilih karena hasilnya dapat diolah baik secara statistik maupun deskriptif. Letak kekurangan berupa pembagian tingkat persetujuan ke dalam lima kategori diatasi dengan menggunakan tujuh tingkat secara numerik .”

Dalam menanggapi sebuah pertanyaan menggunakan skala likert, responden dapat menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pertanyaan yang diberikan dengan memilih salah satu jawaban yang tersedia, dimana dalam skala likert biasanya disediakan lima pilihan jawaban dengan format sebagai berikut :

Tabel 2.1 Skala Likert [15]

Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
Setuju (S) = 4	Tidak Setuju (TS) = 2
Ragu-Ragu (RG) = 3	Ragu-Ragu (RG) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2	Setuju (S) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Setuju (SS) = 5

2.8 PENELITIAN SEJENIS

Pada penyusunan laporan kali ini ada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan ataupun pedoman dalam penulisan laporan, diantaranya :

Tabel 2.2 Tabel Penelitian Sejenis

No.	Peneliti	Judul	Metode yang dipakai	Variabel	Hasil
1.	Ramadhan Nabilah [16]	Analisis pengaruh Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Pada Situs TRAVELOKA	Webqual 4.0, pengumpulan data (kuisisioner), responden (pengguna situs TRAVELOKA di Kota Jambi), software yang digunakan (SPSS).	Kepercayaan, Keamanan, dan Keputusan Pembelian	Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dari 3 hipotesis yang diajukan yaitu kepercayaan terhadap keputusan pembelian, keamanan terhadap keputusan pembelian, dan kepercayaan dan keamanan secara simultan terhadap keputusan pembelian yang semua hipotesisnya diterima. Kesimpulan tersebut didasari oleh hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan semua nilai sig < 0,05 dan nilai t Hitung dan F Hitung lebih bebas dari pada t Tabel dan F Tabel.
2.	Muhsin, Ali, dan Dinda Amanda Zuliestiana [17]	Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4.0 Terhadap Kepuasan	Webqual 4.0, pengumpulan data (kuisisioner), responden (pengguna situs Bukalapak di Kota	<i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> , dan	Berdasarkan hasil penilitan yang telah dilakukan, dari 3 hipotesis yang diajukan yaitu, <i>Usability Website</i> terhadap Kepuasan Pengguna, <i>Information Quality</i> terhadap Kepuasan

		Pengguna Bukalapak di Kota Bandung	Bandung), software yang digunakan (SPSS).	Kepuasan Pengguna.	Pengguna, dan <i>Service Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna, semua hipotesisnya diterima. Kesimpulan didapat didasari oleh hasil pengujian menggunakan aplikasi SPSS yang menunjukkan hasil semua nilai sig. < 0,05 dan t Hitung > t tabel.
3.	Aryadita, Himawat, Dyah Ayu Widyastuti, and Niken Hendrakusuma Wardani [18]	Analisis Kualitas Layanan Website <i>E-Commerce</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metod Webqual 4.0	Webqual 4.0, pengumpulan data (kuisisioner), responden (pengguna situs Lazada, Tokopedia, dan Bukalapak), <i>Webqual Index</i> (WQI), software yang digunakan (SPSS).	<i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> , dan Kepuasan Pengguna.	Berdasarkan hasil secara keseluruhan, website yang paling baik menurut responden adalah website Bukalapak. Radar Chart menunjukkan bahwa website bukalapak.com memiliki nilai WQI yang paling tinggi dibandingkan website yang lain. Nilai WQI bukalapak.com pada kategori yaitu Usability (0.70), Information Quality (0.70) dan Service Interaction Quality (0.65). kemudian diikuti website lazada.co.id pada kategori yaitu Usability(0.66), Information Quality (0.68) dan Service Interaction Quality (0.62) dan terakhir tokopedia.com pada kategori yaitu Usability (0.66), Information Quality (0.67) dan Service Interaction Quality (0.61).
4.	Astuti, Alvina Puji, and Puspita Kencana Sari	Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan	Webqual 4.0, pengumpulan data (kuisisioner), responden (pengguna situs	Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>), Kualitas	Berdasarkan hasil penelitian, baik secara parsial maupun simultan, dimensi kualitas website Lazada Indonesia berdasarkan WebQual 4.0 yang meliputi

	[19]	Metode Webqual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna	Lazada Indoneisa di Kota Bandung), software yang digunakan (SPSS).	Informasi (<i>Information Quality</i>), Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>), dan Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).	kualitas kegunaan (<i>usability quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>) serta kualitas layanan interaksi (<i>service interaction quality</i>) secara serentak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) website Lazada Indonesia di kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel kualitas kegunaan (<i>usability quality</i>) memiliki pengaruh sebesar 19,4% terhadap kepuasan pengguna, lalu variabel kualitas informasi (<i>information quality</i>) memiliki pengaruh sebesar 24% terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas layanan interaksi (<i>service interaction quality</i>) memiliki pengaruh sebesar 44% terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas layanan interaksi (<i>service interaction quality</i>) sebesar 44%.
5.	Alifiarga Hafiz [20]	Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Pengukuran	Webqual 4.0, pengumpulan data (kuisisioner), responden	Kualitas Kegunaan (<i>Usability</i>	Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, seluruh hipotesis yang memepengaruhi Kepuasan Pelanggan

		Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus : Jobstreet)	(pengguna situs JobStreet), software yang digunakan (PLS-SEM).	Quality), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>), Kepuasan Pengguna (<i>Customer Satisfaction</i>)	(<i>Customer Satisfaction</i>) diterima. Variabel yang paling mempengaruhi Kepuasan Pengguna adalah Kualitas Layanan Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>). Secara keseluruhan pengguna merasa puas saat menggunakan website JobStreet Mencapai 64%.
--	--	--	--	--	---

Jadi dapat disimpulkan dari beberapa hasil penelitian sejenis yang dilakukan, yaitu dari penelitian Nabilah [16] variabel kepercayaan dan variabel keamanan secara partial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Penelitian yang dilakukan Muhsin et, al. [17] dengan metode yang sama, tetapi memiliki variabel yang berbeda yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality*, secara simultan dan partial berpengaruh secara signifikan. Hasil serupa ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Astuti et, al. [19] dan Hafiz [20] yang memiliki variabel yang sama yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dimana ketiga variabel tersebut secara simultan dan partial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Aryadita et, al. [18] memiliki metode dan variabel yang sama, hanya saja untuk mengetahui apakah ada pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependennya menggunakan *Path Coefficient* (β) dan *t-test* yang menghasilkan semua hipotesis yang diajukan diterima.

