

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terkait

Untuk mendukung keberhasilan penelitian ini, penulis melakukan pendekatan teoritis melalui beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya. Beberapa uraian penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Achmad Odyk Akbar Nagara dan Andrean Emaputra (2020), dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan *Barbershop* dengan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus XYZ *Barbershop*”. Berdasarkan hasil seluruh item masih berada dalam *gap negative*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan XYZ *Barbershop* belum memenuhi harapan konsumen.
2. Eko Sapriyanto, dkk, (2020), dengan judul “Pengukuran Tingkat Kualitas pelayanan Terhadap Servis Ringan Sepeda Motor Dengan Metode *Service Quality*”. Berdasarkan hasil analisis tingkat persepsi dan harapan diketahui bahwa rata-rata tingkat persepsi pada dimensi *reliability* adalah sebesar (3,45), dimensi *responsiveness* (3,42), dimensi *assurance* (3,54), dimensi *empathy* (3,83), dan dimensi *tangible* (3,58), sedangkan untuk analisis tingkat harapan pada dimensi *reliability* (4,11), dimensi *responsiveness* (4,0), dimensi *assurance* (3,95), dimensi *empathy* (3,94), dan dimensi *tangible* (3,92)

3. Lukman Hakim dan Mutiara Rulan Sari (2018), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual”. Berdasarkan dari perhitungan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat diketahui dari hasil pengolahan data pada R Square dalam hasil hitung koefisien determinasi menunjukkan variabel pelayanan yang terdiri dari kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Emphaty), penampilan fisik (Tangibels) sebesar 71,3 %. Dengan dinyatakan bahwa hasil koefisien determinasi variabel pelayanan sebesar 71,3 % terhadap variabel kepuasan pelanggan. Tabel koefisien korelasi digolongkan kedalam tingkat hubungan yang sangat kuat dan dapat diartikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT.TIKI Lubuklinggau sebesar 71,3 %.
4. Michelle Horax, dkk, (2017), dengan judul ”Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode *Service Quality* (Servqual)”. Hasil pengolahan data dengan menggunakan regresi menunjukkan bahwa terdapat lima variabel yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. variabel yang mempengaruhi secara signifikan adalah variabel A1 (Restoran X memiliki halaman restoran dan ruangan yang bersih), A2 (kondisi penerangan di dalam restoran yang baik), A4 (daftar menu tertata dengan rapi dan dapat terlihat jelas oleh konsumen), A5 (porsi makanan yang disajikan sesuai dengan standar Restoran X), dan B2 (karyawan memberi pelayanan dengan cepat dan tepat waktu).
5. Mochamad Fachur Rahman, dkk, (2020), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pegadaian Cabang Pandaan Dengan Metode Servqual”. Dari hasil perhitungan *Service Quality* pada Pegadaian cabang Pandaan yang diberikan PT. Pegadaian (Persero) didapat bahwa secara keseluruhan tiap dimensi pernyataan bernilai negatif. Hal tersebut menunjukkan pelayanan dikatakan kurang sesuai dengan keinginan dan harapan dari nasabah sebagai pengguna jasa.

6. Mohammad Abdilla dan Erdasti Husni, (2019), dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di *Barbershop ‘X’* Kota Padang”. Hasil pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di *Barbershop ‘X’* kota Padang karena nilai $p\ value\ 0.026 < 0.05$. Berarti semakin baik persepsi harga akan meningkatkan keputusan pembelian konsumen di *Barbershop ‘X’* kota Padang dan sebaliknya semakin kurang baik persepsi harga akan menurunkan keputusan pembelian konsumen di *Barbershop ‘X’* kota Padang.
7. Nanny Raras Setyoningrum dan Prihandoko, (2018), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Ujian Akhir Semester (Siuas) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)”. Hasil analisis tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Ujian Akhir Semester Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang menggunakan metode Service Quality menghasilkan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna sebesar 84,12% dengan gap/selisish sebesar 15,88% artinya pengguna berada pada rentang kategori sangat puas..
8. Putri Daryanti dan Muchsin Saggaff Shihab, (2019), dengan judul “Analisis Tingkat Kualitas pelayanan Dengan Menggunakan Konsep *E-Servqual* (Studi Kasus Pelanggan Shopee)”. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan Shopee masih kurang baik dan belum sepenuhnya memenuhi kepentingan pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat dari total rata-rata tingkat kesesuaian yaitu sebesar 95.03% (kurang dari 100%).
9. Renata Kusumadiningrum, (2020), dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin Itn Malang Kampus 1 Menggunakan Metode *Service Quality*”. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantin ITN Malang Kampus 1 kepada pelanggan masih belum bisa memenuhi harapan atau keinginan

pelanggan. Tidak terpenuhinya harapan pelanggan ditunjukkan dengan nilai kualitas pelayanan pada lima dimensi *servqual* (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*)). Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan nilai *servqual* bernilai negatif yang dikategorikan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga atribut-atribut pada kelima dimensi tersebut perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan.

10. Satria, (2019), dengan judul “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual”. Dengan menggunakan rancang bangun ini dapat memudahkan karyawan, Customer Service, Supervisor Customer Service dan Menejemen dalam menangani kekurangan pelayanan dan area perusahaan yang harus ditingkatkan sehingga perusahaan dapat meningkatkan Tingkat pelayanan karyawan perusahaan dalam melayani pelanggan.
11. Shinta Wahyu Hati dan Aisyah Juliati, (2019), dengan judul “Analisis Pengaruh *Logistics Service Quality* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)”. *Logistics Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan dalam penggunaan layanan jasa. Dapat dikatakan bahwa *Logistics Service Quality* mampu memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pada pelanggan.
12. Tri Joko Wibowo dan Muhammad Nurul Ardhi, (2018), dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK”. Berdasarkan perhitungan kesenjangan antara persepsi dan harapan diketahui beberapa atribut masih bernilai negatif yang berarti persepsi/kinerja lebih kecil dari harapan/kepentingan konsumen terhadap pelayanan yang ada di Minimarket SK. Atribut yang bernilai negatif tersebut tersebut dijadikan acuan sebagai penunjang dalam perbaikan. Semua atribut pada

penelitian ini dijadikan penunjang dalam perbaikan terkecuali beberapa atribut yang bernilai positif. Atribut yang bernilai positif tersebut tidak dijadikan acuan sebagai dalam perbaikan karena persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sudah melebihi harapan konsumen.

II.2. Landasan Teori

II.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dikategorikan kedalam harapan dan kenyataan atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan suatu kegiatan yang harus diberikan perusahaan dan juga karyawan agar dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan. (Parasuraman, dkk dalam jurnal Mailana dan Riri, 2020).

Dijelaskan juga menurut Tjiptono di dalam jurnal M. A. Elhias Nst (2018) kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan *factor*. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan

II.2.2. Metode *Service Quality* (Servqual)

Metode *service quality* yaitu suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yang dikembangkan dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa (Ahmad Anca Pratika Isandi, 2019).

Dijelaskan juga Metode *service quality* ini digunakan untuk melihat kualitas layanan melalui 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Bukti Nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian). (Titis Intan Permatasari, 2019).

Langkah-langkah dalam pengujian servqual menurut Sukmawati di jurnal Cut Ita Erlina (2017) sebagai berikut:

1. Mencari nilai persepsi atau kinerja dari setiap variabel (X1) dan skor nilai harapan atau kepentingan dari setiap variabel (Y1).
2. Menjumlahkan Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (Y) dan (X):

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana:

X = Nilai rata-rata tingkat persepsi.

Y = Nilai rata-rata tingkat harapan.

n = Jumlah responden.

3. Menghitung gap/kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan.
4. Menghitung rata-rata gap dari setiap variabel. Rumus dalam perhitungan metode *service quality* (*Servqual*):

$$\text{Nilai Service Quality (Servqual)} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

II.2.3. PHP

Menurut Ujang dan Dian (2016), PHP adalah bahasa *server-side scripting* yang menyatu dengan HTML untuk membuat halaman *web* yang dinamis. Karena PHP merupakan *server-side scripting* maka sintaks dan perintah-perintah PHP akan dieksekusi di *server* kemudian hasilnya dikirimkan ke *browser* dalam format HTML (*Hyper Text Model Language*).

Dijelaskan juga menurut Supono di dalam Intan Lestari (2019) PHP adalah suatu bahasa pemrograman yang digunakan untuk menerjemahkan baris kode program menjadi kode

mesin yang dapat dimengerti oleh komputer yang bersifat *server-side* yang dapat ditambahkan ke dalam HTML.

II.2.4. MySQL

MySQL adalah adalah *database open source* terpopuler di dunia. Dengan kinerja, kehandalan dan kemudahan penggunaan yang terbukti, MySQL telah menjadi pilihan *database* terdepan untuk aplikasi berbasis *web*, yang digunakan oleh properti *web* profil tinggi termasuk Facebook, Twitter, YouTube, Yahoo! dan banyak lagi. Kata “SQL” dari "MySQL" adalah singkatan dari "*Structured Query Language*". SQL adalah bahasa standar yang paling umum digunakan untuk mengakses *database* (Cosmas, dkk, 2017).

Dijelaskan juga oleh Priyo, S. dkk, (2016) MySQL adalah salah satu jenis *database server* yang sangat terkenal. Kepopulerannya disebabkan MySQL menggunakan SQL sebagai bahasa dasar untuk mengakses databasenya. MySQL termasuk jenis RDBMS (*Relational Database Management System*). Pada MySQL, sebuah *database* mengandung satu atau sejumlah tabel. Tabel terdiri atas sejumlah baris dan setiap baris mengandung satu atau beberapa kolom.

II.2.5. UML (*Unified Modeling Language*)

UML (*Unified Modeling Language*) adalah bahasa spesifik standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikan dan membangun perangkat lunak. UML merupakan metodologi dalam mengembangkan sistem berorientasi objek dan juga merupakan alat untuk mendukung pengembangan sistem. UML (*Unified Modeling Language*) adalah sebuah bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung (Rosa A.S dan M. Shalahuddin, 2018).

Menurut Dharwiyanti S. di dalam jurnal Ucu Nugraha, dkk. (2017) UML merupakan salah satu alat bantu yang dapat digunakan dalam bahasa pemograman yang berorientasi objek,

saai ini UML akan mulai menjadi standar masa depan bagi industri pengembangan sistem/perangkat lunak yang berorientasi objek sebab pada dasarnya UML digunakan oleh banyak perusahaan rekayasa seperti IBM, *Microsoft*, dan sebagainya.


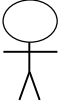
Alat bantu yang digunakan dalam perancangan berorientasi objek berbasis UML adalah sebagai berikut:



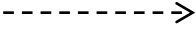
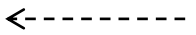
1. *Use case* Diagram

Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Dapat dikatakan *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut.

Dijelaskan juga menurut Dede, W, R, dan Rahmi, A, (2019) *use case* diagram merupakan pemodelan untuk kelakuan sistem informasi yang akan dibuat dengan mendeskripsikan tipikal interaksi antara *user* sebuah sistem dengan sistemnya sendiri melalui sebuah cerita bagaimana sistem itu dipakai. Simbol-simbol yang digunakan dalam *use case* diagram dapat dilihat pada tabel II.1 dibawah ini:

Tabel II.1. Simbol *Use Case*

Gambar	Keterangan
	<p><i>Use case</i> menggambarkan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang bertukar pesan antar unit dengan aktor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja di awal nama <i>use case</i>.</p>
	<p>Aktor adalah <i>abstraction</i> dari orang atau sistem yang lain yang mengaktifkan fungsi dari target sistem. Untuk mengidentifikasi aktor, harus ditentukan pembagian tenaga kerja dan tugas-tugas yang berkaitan dengan peran pada konteks target sistem. Orang atau sistem bisa muncul dalam beberapa peran. Perlu dicatat bahwa aktor berinteraksi dengan <i>use case</i>, tetapi tidak memiliki control terhadap <i>use case</i>.</p>




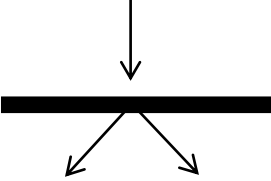
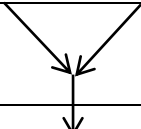
	Asosiasi antara aktor dan <i>use case</i> , digambarkan dengan garis tanpa panah yang mengindikasikan siapa atau apa yang meminta interaksi secara langsung dan bukannya mengindikasikan aliran data.
	Asosiasi antara aktor dan <i>use case</i> yang menggunakan panah terbuka untuk mengindikasikan bila aktor berinteraksi secara pasif dengan sistem.
	<i>Include</i> , merupakan di dalam <i>use case</i> lain (<i>required</i>) atau pemanggilan <i>use case</i> oleh <i>use case</i> lain, contohnya adalah pemanggilan sebuah fungsi program.
	<i>Extend</i> , merupakan perluasan dari <i>use case</i> lain jika kondisi atau syarat terpenuhi.


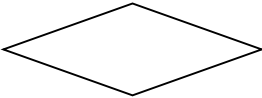

(Sumber : Adi Fitra Andikos, M.Kom, 2019)

2. Diagram Aktivitas (*Activity Diagram*)

Activity Diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Dede, W, R, dan Rahmi, A, (2019) menyebutkan juga, *activity diagram* merupakan gambaran aktivitas dari sebuah sistem yang ada pada perangkat lunak. Simbol-simbol yang digunakan dalam *activity diagram* dapat dilihat pada tabel II.2:

Tabel II.2. Simbol *Activity Diagram*

Gambar	Keterangan
	<i>Start point</i> , diletakkan pada pojok kiri atas dan merupakan awal aktifitas.
	<i>End point</i> , akhir aktifitas.
	<i>Activites</i> , menggambarkan suatu proses/kegiatan bisnis.
	<i>Fork</i> (Percabangan), digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara paralel atau untuk menggabungkan dua kegiatan paralel menjadi satu.
	<i>Join</i> (penggabungan) atau rake, digunakan untuk menunjukkan adanya dekomposisi.

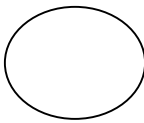
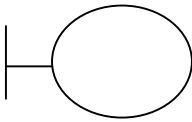

	
	<i>Decision Points</i> , menggambarkan pilihan untuk pengambilan keputusan, <i>true, false</i> .
	<i>Swimlane</i> , pembagian <i>activity</i> diagram untuk menunjukkan siapa melakukan apa.

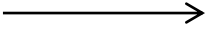
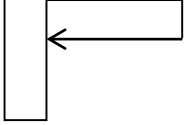


(Sumber : *Adi Fitra Andikos, M.Kom, 2019*)

3. Diagram Urutan (*Sequence Diagram*)

Sequence diagram menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Dijelaskan juga menurut Dede, W, R, dan Rahmi, A, (2019) *sequence* diagram digambarkan sebanyak pendefinisian *case* yang memiliki proses sendiri atau yang penting semua *use case* yang telah didefenisikan interaksinya pesan sudah dicakup pada *sequence* diagram sehingga semakin banyak *use case* yang didefinisikan, maka *sequence* yang harus dibuat juga semakin banyak. Simbol-simbol yang digunakan dalam *sequence diagram* dapat dilihat pada tabel II.3:

Tabel II.3. Simbol *Sequence Diagram*

Gambar	Keterangan
	<i>Entity Class</i> , merupakan bagian dari sistem yang berisi kumpulan kelas berupa entitas-entitas yang membentuk gambaran awal sistem dan menjadi landasan untuk menyusun basis data.
	<i>Boundary Class</i> , berisi kumpulan kelas yang menjadi <i>interface</i> atau interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem, seperti tampilan formentry dan <i>form</i> cetak.
	<i>Control class</i> , suatu objek yang berisi logika aplikasi yang tidak memiliki tanggung jawab kepada entitas,

	contohnya adalah kalkulasi dan aturan bisnis yang melibatkan berbagai objek.
	<i>Message</i> , simbol mengirim pesan antar <i>class</i> .
	<i>Recursive</i> , menggambarkan pengiriman pesan yang dikirim untuk dirinya sendiri.
	<i>Activation</i> , <i>activation</i> mewakili sebuah eksekusi operasi dari objek, panjang kotak ini berbanding lurus dengan durasi aktivitas sebuah operasi.
	<i>Lifeline</i> , garis titik-titik yang terhubung dengan objek, sepanjang <i>lifeline</i> terdapat <i>activation</i> .





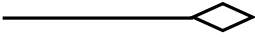

(Sumber : Adi Fitra Andikos, M.Kom, 2019)

4. Diagram Kelas (*Class Diagram*)

Class diagram juga menunjukkan atribut-atribut dan operasi-operasi dari sebuah kelas dan *constraint* yang berhubungan dengan objek yang dikoneksikan. *Class diagram* secara khas meliputi: Kelas (*Class*), Relasi, *Associations*, *Generalization* dan *Aggregation*, Atribut (*Attributes*), Operasi (*Operations/ Method*), *Visibility*, tingkat akses objek eksternal kepada suatu operasi atau atribut. Hubungan antar kelas mempunyai keterangan yang disebut dengan *multiplicity* atau kardinaliti (Ade Hendini, 2016).

Dijelaskan juga menurut Dede, W, R, dan Rahmi, A, (2019) *class diagram* merupakan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem *class* yang terdiri dari atribut operasi dengan tujuan pembuat-pembuat program dapat membuat hubungan antara dokumentasi perancangan dan perangkat lunak yang sesuai. Simbol *class diagram* dan *multiplicity class diagram* dapat dilihat pada Tabel II.4 dan Tabel II.5. dibawah ini:

Tabel II.4. Simbol *Class Diagram*

Gambar	Keterangan			
	<p><i>Generalization</i>, untuk menghubungkan antar kelas dengan arti umum-khusus. Jadi jika ada kelas dengan arti umum-khusus. Jadi jika ada kelas bermakna umum dan kelas bermakna khusus dapat menggunakan simbol ini.</p>			
<table border="1" data-bbox="225 748 448 938"> <tr> <td>Nama_kelas</td> </tr> <tr> <td>+atribut</td> </tr> <tr> <td>+operasi</td> </tr> </table>	Nama_kelas	+atribut	+operasi	<p><i>Class</i>, untuk sebuah kelas pada struktur sistem. Penulisan tidak boleh menggunakan spasi. Simbol ini memiliki 3 susunan, yaitu kotak pertama adalah nama kelas, kedua atribut dan ketiga operasi.</p>
Nama_kelas				
+atribut				
+operasi				
	<p><i>Interface</i>, untuk simbol <i>interface</i> atau dalam bahasa indonesianya antar muka. Konsep yang digunakan pun sama dengan pemrograman berorientasi object (OOP).</p>			
	<p><i>Association</i>, digunakan untuk menghubungkan atau merelasikan kelas satu dengan kelas yang lainnya dengan makna umum.</p>			
	<p><i>Directed Association</i>, adalah relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain.</p>			
	<p><i>Aggregation</i>, adalah relasi antar kelas dengan makna semua bagian.</p>			
	<p><i>Dependency</i>, adalah relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas.</p>			

(Sumber : Adi Fitra Andikos, M.Kom, 2019)

Tabel II.5. Multiplicity Class Diagram

Multiplicity	Penjelasan
1	Satu dan hanya satu
0..*	Boleh tidak ada atau 1 atau lebih
1..*	1 atau lebih
0..1	Boleh tidak ada, maksimal 1
n..n	Batasan antara. Contoh 2..4 mempunyai arti minimal 2 maksimum 4

(Sumber : Adi Fitra Andikos, M.Kom, 2019)