

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terkait

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

Dengan judul penelitian “Tingkat Kepuasan Pelanggan melalui Metode *importance Performance Analysis* di CV Meat Ball Foods Bekasi”. Penelitian ini menghasilkan dimana pelanggan masih belum puas terhadap persepsi dimensi kualitas, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan pelanggan sebesar $0,97 < 1$ dengan nilai gap kesenjangan kualitas sebesar $-0,13$ terhadap 30 atribut Kriteria kualitas. Prioritas utama yang harus diperbaiki terutama pada atribut kepuasan harga (B1), penulisan keterangan PT (B6), logo standar SNI (B9) dan keterangan komposisi (B11), (Permana, 2018).

Dengan judul penelitian “Pengukuran kepuasan peserta JKN melalui pendekatan *Importance Performance Analysis*”. Penelitian ini menghasilkan nilai indeks kepuasan Peserta JKN Cabang Pati sebesar 88,85 persen dan kemampuan petugas kantor BPJS Kesehatan dalam memberikan kepastian waktu saat sistem mengalami kendala menjadi hal yang penting sebagai upaya peningkatan kepuasan Peserta JKN Cabang Pati, (Lusianti, 2017).

Dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*”. Penelitian ini menghasilkan perhitungan gap antara rata-rata harapan dan realita menunjukkan masih adanya gap walau tidak terlalu signifikan yaitu -0,40. Hal ini menunjukkan ibu hamil belum puas terhadap pelayanan yang diberikan pada pelayanan ANC di Puskesmas Banyuputih. Hasil analisis IPA menunjukkan secara keseluruhan pada 5 Kriteria *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* (43 indikator pelayanan) terdapat 7 pelayanan yang perlu ditingkatkan dan 15 kualitas pelayanan ANC yang perlu dipertahankan, (Hamidiyah, Azizatul, 2018).

Dengan judul penelitian “Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang Dengan *Importance Performance Analysis*”. Penelitian ini menghasilkan meningkatkan pelayanan di tempat wisata dan penanganan keluhan wisatawan dengan cara perbaikan kualitas SDM, salah satunya memberikan pelatihan *service excellent* kepada pengelola obyek wisata, melakukan promosi diberbagai kota tentang pariwisata kota Semarang dan *event-event* pariwisata di Kota Semarang melalui web, baliho, dll. Meningkatkan pertunjukan kesenian tradisional yang mencerminkan budaya lokal Kota Semarang untuk skala nasional dan internasional. Peningkatan pemeliharaan dan manajemen wisata budaya asli sebagai daya tarik kota Semarang yang melibatkan seluruh *stakeholder*, (Ikasari & Farida, 2017). Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang dengan *Importance-Performance Analysis*.

Dengan judul penelitian “Implementasi metode *Importance Performance Analysis* Untuk Pengukuran kualitas Sistem Informasi Akademik”. Penelitian ini menghasilkan Universitas Ma Chung dapat melakukan pengembangan terhadap sistem informasi akademik yang saat ini digunakan yaitu MAC IS. Selain itu tetap mempertahankan kinerja indikator yang dianggap sudah cukup baik dalam memberikan kinerja dan sesuai dengan kepentingannya. Untuk penelitian selanjutnya untuk menambahkan atau mengembangkan variabel dan

instrumen kuesioner dengan menggunakan metode yang lain yang sekiranya tidak ada dalam penelitian ini. Selain itu untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan pengukuran Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Universitas Ma Chung pada lingkup atau domain MAC IS lainnya, (Immanuel & Setiawan, 2020)

II.2. Landasan Teoritis

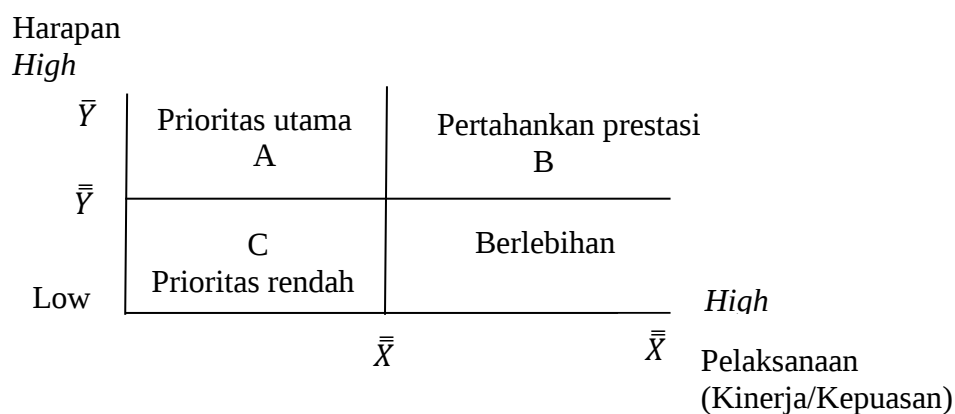
II.2.1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:74) kepuasan pelanggan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan. Seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*Percieved Performance*) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut. Apabila kinerja lebih rendah dibandingkan ekspektasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (*Delighted*). Windasuri & Hyacintha (2016:64) menambahkan kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

II.2.2. Metode *Importance Performance Analysis*

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggannya.

Menurut Algifari (2016) tujuan utama *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai alat diagnosis untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingan masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja berlebih. *Important Performance Analysis* ditampilkan dalam sebuah grafik (derajat *kartesianus*) yang memiliki empat kuadran dapat di lihat Gambar II.1.



Gambar II.1 Diagram kartesianus

Penjelasan mengenai keempat kuadran tersebut menurut Algifari (2016), yaitu:

1. Kuadran A menggambarkan bahwa pelanggan menganggap atribut tersebut penting, sehingga pelanggan memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut, namun perusahaan tidak memberikan pelayanan terbaik pada atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan perusahaan harus berkonsentrasi untuk memperbaiki segala kinerjanya pada atribut ini (*concentrate here*).
2. Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pelanggan sementara perusahaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan untuk atribut ini.

Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di Kuadran B ini perlu dipertahankan (*keep up the good work*).

3. C Kuadran C pada model *Importance Performance Analysis* (IPA) menggambarkan atribut di Kuadran B yang dianggap tidak penting oleh pelanggan sehingga dalam atribut Kuadran ini perusahaan perlu memberikan pelayanan dengan prioritas rendah (*low priority*).
4. Kuadran D menggambarkan wilayah dimana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pelanggan, akan tetapi perusahaan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Oleh karena itu, maka daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*).
(Hidayat,R,S,N,C, Setiawardani,M 2020)

II.2.3. Website

Website merupakan kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan dari semuanya, baik itu yang bersifat statis maupun yang dinamis, yang membentuk satu rangkaian informasi yang saling berkaitan antara halaman yang satu dengan halaman lain yang disebut hyperlink, atau website merupakan kumpulan dari berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau juga subdomain, yang lebih tepatnya berada di dalam WWW (World Wide Web) yang tentunya terdapat di dalam Internet. Halaman website biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format Hyper Text Markup Language (HTML), yang bisa diakses melalui HTTP. HTTP adalah suatu protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para user atau pemakai melalui web browser.(Daulay, Fajar:2020)

II.2.4. Domain

Domain *name* (eu domena) sistem nama domain (DNS) sesungguhnya adalah sistem global (*global addressing system*) yang membuat bisanya penerjemahan alat Internet Protokol

(IP) yang tersusun atas angka menjadi nama (nama domain) dan sebaliknya. (Samsul Arifin, Yolanda Krisnadita, 2017 : 76)

II.2.5. Hosting

Hosting merupakan tempat penyimpanan data *website* dimana didalamnya meliputi kapasitas penyimpanan, *bandwith* yang merupakan sebuah kapasitas yang di gunakan untuk mengukur jumlah pengunjung *website* serta *database*. (Samsul Arifin, Yolanda Krisnadita, 2017 : 76)

II.2.6. PHP (*Hypertext Preprocessor*)

PHP (*Hypertext Preprocessor*) adalah bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah *web* dan bisa digunakan pada dokumen HTML. PHP dirancang untuk dapat bekerja sama dengan *database server* dan dibuat sedemikian rupa sehingga pembuatan dokumen HTML yang dapat mengakses *database* menjadi begitu mudah. Tujuan dari bahasa *scripting* ini adalah untuk membuat aplikasi dimana aplikasi tersebut yang dibangun oleh PHP pada umumnya akan memberikan hasil pada *web browser*, tetapi proses secara keseluruhan dijalankan di *server*. (Saipul Anwar: 2018).

II.2.7. MySQL

MySQL (*My Structure Query Language*) adalah sebuah program *database server* yang mampu menerima dan mengirimkan datanya dengan sangat cepat, *multi user* serta menggunakan *standart SQL (Structured Query Language)*. Dengan menggunakan MySQL *server* maka data dapat di akses oleh banyak pemakai secara bersamaan sekaligus dapat membatasi akses para pemakai berdasarkan *previllage* (hak *user*) yang diberikan. MySQL menggunakan bahasa SQL (*Structure Query Language*) yaitu bahasa standar pemrograman *database*. (Salamun : 2017)

Beberapa keunggulan dari MySQL yaitu :

1. Cepat, handal dan mudah dalam penggunaannya. MySQL lebih cepat tiga sampai empat kali dari pada *database server* komersial yang beredar saat ini, mudah diatur dan tidak memerlukan seseorang yang ahli untuk mengatur administrasi pemasangan MySQL.
2. Didukung oleh berbagai bahasa *Database Server* MySQL dapat memberikan pesan *Error* dalam berbagai bahasa seperti Belanda, Portugis, Spanyol, Inggris, Perancis, Jerman, dan Italia.
3. Mampu membuat tabel berukuran sangat besar. Ukuran maksimal dari setiap tabel yang dapat dibuat dengan MySQL adalah 4 GB sampai dengan ukuran file yang dapat ditangani oleh sistem operasi yang dipakai.
4. Lebih murah MySQL bersifat *open source* dan didistribusikan dengan gratis tanpa biaya untuk UNIX *platform*, OS/2 dan *Windows Platform*. Melekatnya integrasi PHP dengan MySQL. Keterikatan antara PHP dengan MySQL yang sama-sama *Software Open-Source* sangat kuat, sehingga koneksi yang terjadi lebih cepat jika dibandingkan dengan menggunakan *database server* lainnya. Modul MySQL di PHP telah dibuat *Built-in* sehingga tidak memerlukan konfigurasi tambahan pada *File* konfigurasi PHP ini. (Reza Hermiati : 2021)

II.2.8. UML (*Unified Modeling Language*)

UML merupakan singkatan dari *Unified Modeling Language* yang merupakan sekumpulan alat yang digunakan untuk melakukan abstraksi terhadap sebuah sistem atau perangkat lunak berbasis objek. UML juga menjadi salah satu cara untuk mempermudah pengembangan aplikasi yang berkelanjutan. Aplikasi atau sistem yang tidak terdokumentasi biasanya dapat menghambat pengembangan karena *developer* harus melakukan penelusuran dan mempelajari kode program. UML juga dapat menjadi alat bantu untuk *transfer* ilmu tentang sistem atau aplikasi yang akan dikembangkan dari satu *developer* ke *developer* lainnya. (Janiver W. Janis : 2020)

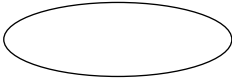
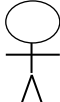
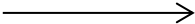
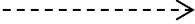
UML adalah bahasa untuk menspesifikasi, memvisualisasi, membangun dan mendokumentasikan *artefact* (bagian dari informasi yang digunakan atau dihasilkan oleh proses pembuatan perangkat lunak, seperti pada pemodelan bisnis dan sistem non perangkat lunak lainnya). UML juga menggunakan *class* dan *operation* dalam konsep dasarnya, maka ia lebih cocok untuk penulisan peranti lunak dalam bahasa-bahasa berorientasi objek seperti C++, Java, C#, atau Vb.Net. (I Made Budi Adnyana : 2018)

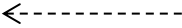
Alat bantu yang digunakan dalam perancangan berorientasi objek berbasis *Unified Modelling Language* (UML). Adapun bagian-bagian dari UML adalah sebagai berikut:

1. Use case Diagram

Use case Diagram merupakan pemodelan untuk melakukan (*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 tersebut. Adapun simbol *use case diagram* yang dapat di lihat pada Tabel II.1 :

Tabel II.1. Simbol Use case Diagram

Gambar	Keterangan
	<i>Use case</i> menggambarkan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang bertukar pesan antar unit dengan aktif, yang dinyatakan dengan menggunakan kata kerja
	Aktor adalah <i>abstraction</i> dari orang atau sistem yang lain yang mengaktifkan fungsi dari target sistem.
	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> , 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.

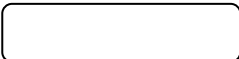
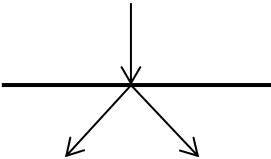
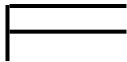
	<i>Extend</i> , merupakan perluasan dari <i>use case</i> lain jika kondisi atau syarat terpenuhi.
---	---

(Sumber : Try Taufan Rakhmawan, dkk, 2018)

2. Diagram Aktivitas (*Activity Diagram*)

Activity Diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Adapun simbol-simbol *activity diagram* yang dapat di lihat pada Tabel II.2 :

Tabel II.2. Simbol *Activity Diagram*

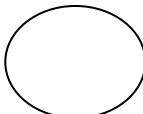
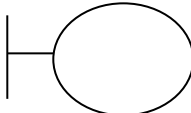
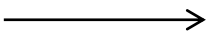
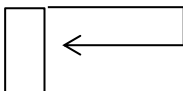
Gambar	Keterangan
	<i>Start point</i> , diletakkan pada pojok kiri atas dan merupakan awal aktifitas.
	<i>End point</i> , akhir aktifitas.
	<i>Activites</i> , menggambarkan suatu proses/kegiatan bisnis.
	<i>Fork</i> (Percabangan), digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan secara parallel atau untuk menggabungkan dua kegiatan paralel menjadi satu.
	<i>Join</i> (penggabungan) atau <i>rake</i> , digunakan untuk menunjukkan adanya dekomposisi.
	<i>Decision Points</i> , menggambarkan pilihan untuk pengambilan keputusan, <i>true</i> , <i>false</i> .
	<i>Swimlane</i> , pembagian <i>activity diagram</i> untuk menunjukkan siapa melakukan apa.

(Sumber : Try Taufan Rakhmawan, dkk, 2018)

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. Adapun simbol *sequence diagram* yang dapat di lihat pada Tabel II.3

Tabel II. 3. Simbol *Sequence Diagram*

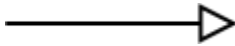
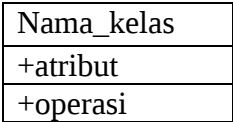
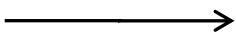
Gambar	Keterangan
	<i>Entity Class</i> , merupakan bagian dari sistem yang berisi kumpulan kelas berupa entitas-entitas yang membentuk gambaran awal sistem dan menjadi landasan untuk menyusun basis data.
	<i>Boundary Class</i> , berisi kumpulan kelas yang menjadi <i>interface</i> atau interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem, seperti tampilan form entry 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 : Try Taufan Rakhmawan, dkk, 2018)

4. Diagram Kelas (*Class Diagram*)

Merupakan hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain dari suatu sistem, juga memperlihatkan aturan-aturan dan tanggung jawab entitas yang menentukan perilaku sistem. *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 *cardinality*. Adapun simbol-simbol *class diagram* dan *multiplicity class diagram* yang dapat di lihat pada Tabel II.4 dan Tabel II.5 :

Tabel II.4. Simbol Class Diagram

Gambar	Keterangan
	<i>Generalization</i> , untuk menghubungkan antar kelas dengan arti umum-khusus. Jadi jika ada kelas bermakna umum dan kelas bermakna khusus dapat menggunakan simbol ini.
	<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.
	<i>Interface</i> , untuk simbol <i>interface</i> atau dalam bahasa indonesianya antar muka. Konsep yang digunakan pun sama dengan pemrograman berorientasi objek (OOP).
	<i>Association</i> , digunakan untuk menghubungkan atau merelasikan kelas satu dengan kelas yang lainnya dengan makna umum.
	<i>Directed Association</i> , adalah relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain.
	<i>Aggregation</i> , adalah relasi antar kelas dengan makna semua bagian.
	<i>Dependency</i> , adalah relasi antar kelas dengan makna ketergantungan antar kelas.

(Sumber : Fitri Ayu & Nia Permatasari, 2018)

Tabel II.5. Multiplicity Class Diagram

<i>Multiplicity</i>	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 maksimal 4

(Sumber : Try Taufan Rakhmawan, dkk, 2018)