

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, peneliti akan membahas literatur dan penelitian terkait yang relevan dengan topik penelitian, yaitu analisis kualitas layanan aplikasi Presensi siswa PKL SMKN 1 Madiun.

2.1 Studi Literatur

Penelitian ini didukung oleh berbagai literatur yang relevan dengan topik yang dibahas. Literatur yang digunakan meliputi penelitian terdahulu mengenai kualitas layanan aplikasi, kepuasan pengguna, serta metode SERVQUAL yang diterapkan dalam evaluasi kualitas layanan aplikasi Presensi SMKN 1 Madiun.

2.1.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1	Li Sensia Rahmawati, Dodo Zaenal Abidin, Errissya Rasywir	Analysis Of Service Quality Based On User Satisfaction Of The Anteraja Application Using the Servqual Method	2022	Penelitian yang dilakukan oleh Li Sensia dkk. Membahas tentang kualitas layanan aplikasi AnterAja berdasarkan kepuasan pengguna menggunakan metode SERVQUAL. Metode penelitian meliputi identifikasi masalah, konseptual model, studi literatur, pengumpulan data, dan analisis data. Sampel populasi meliputi masyarakat umum, mahasiswa, dan pekerja yang menggunakan aplikasi AnterAja. Sampel yang digunakan adalah simple random sampling. Hasil penelitian ini menemukan bahwa keandalan (Reliability) dan responsivitas (Responsiveness) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi AnterAja, sementara keberadaan barang fisik (Tangibles), jaminan (Assurance),

No	Penulis	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
				dan empati (Empathy) tidak mempengaruhi kepuasan pengguna [19].
2	I.G.P. Asto Buditjahjanto	Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality	2020	Penelitian oleh I.G.P. Asto Buditjahjanto (2020), meneliti terkait kepuasan pengguna dalam hal layanan sistem informasi akademik perguruan tinggi menggunakan metode Fuzzy Service Quality. Metode penelitian ini meliputi pengumpulan dan analisis data dari instrumen kuesioner. Sampel populasi merupakan mahasiswa di sebuah Universitas Negeri di Surabaya melalui metode <i>simple random sampling</i> . Hasil penelitian menunjukkan belum terpenuhinya harapan pengguna terhadap persepsi pengguna terhadap layanan sistem informasi akademik [20].
3	Dwiki Yosinta Ulpa, Rizani Teguh, Dicky Pratama	Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual	2021	Penelitian yang dilakukan Dwiki Yosinta Ulpa dkk. Membahas tentang pengukuran kualitas pelayanan aplikasi lazada. Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Dari hasil analisis berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai variable tangibles, reability, dan assurance berpengaruh secara positif sedangkan variable responsiveness dan empathy berpengaruh negatif terhadap kualitas layanan aplikasi lazada. Sedangkan berdasarkan uji F diperoleh variabel tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif terhadap quality service [21].

2.2 Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2005:153) Kualitas layanan adalah upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk

yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan [22]. Kualitas layanan adalah sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi harapan pelanggan, jika suatu produk memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan senang dan menganggap bahwa produk tersebut dapat diterima atau bahkan berkualitas tinggi [23]. Kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) [24]. Dimensi-dimensi ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam berbagai bidang, dalam penelitian ini dimensi tersebut digunakan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi presensi SMKN 1 Madiun.

Kualitas layanan memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pengguna [25]. Kualitas layanan yang buruk dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, yang akhirnya dapat mengganggu efektivitas sistem presensi.

2.3 Metode Servqual

Metode SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan [26]. Metode ini telah banyak digunakan dalam berbagai bidang. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan [27]. Metode SERVQUAL terbagi menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personal serta kehadiran para pengguna [28].
2. *Reliability* (keandalan), dapat diartikan sebagai kemampuan system untuk beroperasi dengan konsisten dan tanpa gangguan selama periode waktu tertentu [29].
3. *Responsiveness* (daya tanggap), memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan [30].
4. *Assurance* (jaminan), membangun hubungan baik dengan konsumen dan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan [31].

5. *Empathy* (empati), mencakup kemudahan akses, memperhatikan kebutuhan setiap pengguna [32].

2.4 Kepuasan Pengguna

Gerson (2002) menjelaskan konsumen akan merasa puas jika apa yang diinginkan terwujud, sebaliknya pembeli akan kecewa [33]. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pengguna terhadap kualitas jasa [34]. Kebahagiaan ataupun ketidakpuasan ialah reaksi klien kepada penilaian ketidaksiain yang dipersepsikan antara impian saat sebelum pembelian serta kemampuan faktual produk yang dirasakan sehabis konsumsinya [35]. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna ditujukan kepada siswa kelas XII jurusan AV yang terbagi menjadi 3 kelas yaitu AV1, AV2, AV3 yang sedang menjalani PKL dikarenakan sebagai pengguna aplikasi tersebut. Menurut Mc. Gill [36], kepuasan pengguna memiliki dimensi sebagai berikut:

1. *Efficiency* (Efisiensi)
2. *Effectiveness* (Efektivitas)
3. *Satisfaction* (Kepuasan)
4. *Proudness* (Kebanggaan menggunakan sistem)

2.5 Deskriptif Kuantitatif

Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang merupakan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian serta interpretasi data secara kuantitatif atau persentase yang dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik (Walpole, 1995) [37]. Kuantitatif deskriptif merupakan metode yang membantu menggambarkan, menunjukkan atau meringkas data dengan cara yang konstruktif [38]. Adapun penyajiannya terdiri dari data yang berupa tabel, skoring, grafik dan lain sebagainya [39]. Data didapatkan melalui kuesioner yang telah diisi oleh siswa PKL kelas XII jurusan AV sebagai responden penelitian.

Dalam penelitian ini, deskriptif kuantitatif digunakan untuk memberikan gambaran tentang banyak siswa yang memilih sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, sangat setuju pada hasil kuesioner kualitas layanan

dan kepuasan aplikasi presensi di SMKN 1 Madiun berdasarkan persepsi siswa. Hasil dari data tersebut akan dijelaskan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

2.6 Analisis Univariat

Fokus analisis univariat adalah pada eksplorasi dan deskripsi dari satu variabel tanpa dikaitkan atau dihubungkan dengan variabel yang lain, tujuan dari analisis univariat adalah memberikan gambaran atau deskripsi tentang karakteristik data yang dikumpulkan seperti statistik dasar, distribusi dan pola-pola tertentu dari masing-masing variabel yang diteliti [40].

Pada penelitian ini, analisis univariat digunakan untuk menjelaskan hasil dari tabel distribusi frekuensi karakteristik responden, variabel penelitian yaitu kualitas layanan sebagai variabel dependen dan kepuasan pengguna sebagai independen dan analisis regresi ordinal.

2.7 Analisis Regresi Ordinal

Analisis regresi ordinal merupakan metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel respon yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebagai prediktor, dimana variabel responnya berskala ordinal [41]. Skala ordinal merupakan skala pengukuran yang sudah menyatakan peringkat antar tingkatan, skala ordinal ini memiliki tingkatan yang lebih tinggi daripada skala nominal, karena skala ini tidak hanya menunjukkan kategori saja tetapi juga menunjukkan peringkat [42].

Di dalam penelitian ini, skala ordinal tersebut digunakan pada variabel kepuasan pengguna sebagai variabel dependen dengan penggunaan skala *likert*. Skala *likert* menunjukkan peringkat antar tingkatan yaitu dari “sangat tidak setuju” dengan poin 1, “tidak setuju” dengan poin 2, “setuju” dengan poin 3, “sangat setuju” dengan poin 4.

2.8 Aplikasi Presensi Berbasis Location-Based Service (LBS)

Aplikasi presensi yang digunakan oleh SMKN 1 Madiun adalah aplikasi berbasis *Location-Based Service (LBS)*. *Location Based Service*

(LBS) adalah layanan informasi yang tersedia melalui perangkat seluler dengan memanfaatkan jaringan seluler dan kemampuan penentuan lokasi. LBS memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi yang terkait dengan lokasi perangkat mereka, seperti peta atau posisi, melalui konektivitas internet. Dengan memanfaatkan fitur lokasi pada perangkat seluler, LBS menyediakan informasi lokasi spesifik kepada pengguna dalam bentuk layanan berbasis lokasi [43]. *Location-Based Service* digunakan untuk melacak keberadaan siswa saat sedang menjalani presensi di tempat PKL [44].

