



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Teori Umum

##### 2.1.1. Pengertian Sistem

Menurut Iswandy (2015 : 72) Sebuah sistem terdiri dari berbagai unsur yang saling melengkapi dalam mencapai tujuan dan sasaran. Unsur-unsur yang terdapat dalam sistem itulah yang disebut dengan subsistem. Subsistem- subsistem tersebut harus saling berhubungan dan berinteraksi melalui komunikasi yang relevan sehingga sistem dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Menurut Yuliawan, *et.al* (2003:34), Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Dengan pendekatan prosedur, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu

#### 2.2 Teori Judul

##### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Ade, *et.al* (2010:19), Kepuasan pelanggan ini sangat penting diperhatikan oleh perusahaan sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan.

Menurut Firdian *et.al* (Suwandi, 2012 : 51) Kepuasan konsumen/pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kepentingan atau hasil yang dirasakan oleh konsumen/pelanggan. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan kebutuhannya hal ini

##### 2.2.1.1 Dimensi Penilaian Kepuasan Pelanggan

Firdian Endy, *et.al* (2012:52), terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu layanan industri jasa. Kelima dimensi tersebut antara lain:

1. *Tangible* (Bukti langsung), yaitu segala sesuatu yang secara langsung dapat dilihat, dirasakan dan berwujud nyata meliputi penampilan secara fisik, peralatan/perlengkapan, karyawan.



- 
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, memuaskan, dan dapat dipercaya. Dari lima dimensi, faktor ini merupakan faktor yang paling penting dari kualitas pelayanan .
  3. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. Dengan kata lain keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, yang meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan sejak proses penjualan hingga purna jualnya (*service ability*).
  4. *Assurance*, yaitu mencakup kemampuan/pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya oleh pelanggan yang dimiliki oleh para staf, sehingga dapat meyakinkan pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan.
  5. *Empathy*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual dengan memberikan komunikasi yang baik, sikap peduli, dan perhatian kepada pelanggan.

Menurut Yuniar, *et.al* (2014: 99-100 ) menemukan bahwa sepuluh dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi penyedia jasa.
2. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Dalam dimensi ini terbagi lagi menjadi empat sub dimensi, yaitu :



- 
- a. *Competence* (kompetensi), yaitu pengetahuan dan keahlian dari para karyawan yang mendukung dalam menjalankan pelayanan.
  - b. *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan rasa hormat, sopan, sikap, perhatian, bersahabat yang ditunjukkan oleh seluruh pegawai terhadap konsumen.
  - c. *Credibility* (kredibilitas), yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, kontak dan interaksi dengan pelanggan.
  - d. *Security* (keamanan), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
  5. *Empathy*, meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini terbagi lagi menjadi tiga sub dimensi, yaitu:
    - a. *Access* (akses), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
    - b. *Communication* (komunikasi), yaitu memberikan komunikasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
    - c. *Understanding / knowing the customer* (memahami konsumen), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

### 2.2.1.2 Metode *Service Quality* (*Servqual*)

Firdian Endy, *et.al* (2012:52) kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Yuniar, *et.al* ( 2014: 100) Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode *Servqual* (*Service Quality*). Model kualitas jasa *servqual* ini melakukan penelitian berdasarkan *customer perceived quality*. Metode *Servqual* mendefinisikan kualitas



pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima.

Yuniar, *et.al* (2014 : 101) Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode Servqual adalah sebagai berikut:

1. Tentukan rata-rata nilai persepsi ( $\bar{P}$ ) untuk setiap variabel.

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n}$$

dimana :

$P_i$  = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pertanyaan ke- $i$

$n$  = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ( $\bar{E}$ ) untuk setiap variabel.

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n}$$

dimana :

$E_i$  = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke- $i$

$n$  = Jumlah responden

3. Tentukan Servqual Score (S) untuk setiap variabel

$$S = \bar{P} - \bar{E}$$

## 2.3 Teori Dasar

### 2.3.1 Internet

Menurut Septa (2012 :27), *Internet* singkatan dari *interconnected-networking*, adalah rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa jaringan. *Internet* juga pengaruh yang besar terhadap ilmu dan pandangan dunia. Dengan hanya perpadukan mesin pencari seperti *Google*, pengguna di seluruh dunia mempunyai akses *Internet* yang mudah terhadap bermacam – macam informasi.




---

Dibandingkan dengan buku dan perpustakaan, *Internet* melambangkan penyebaran (*decentralization*) atau pengetahuan (*knowledge*) informasi dan data secara *ekstrem* (Andrea, 2009).

### 2.3.2 Basis data

Menurut Septa (2012 : 27 ), Basis data adalah kumpulan data yang saling berhubungan yang *merefleksikan* fakta-fakta yang terdapat di *organsasi*. *System* manajemen basisdata atau *DBMS* merupakan perangkat lunak untuk mendefinisikan, menciptakan, mengelola dan mengendalikan pengaksesan basisdata. Fungsi *system* basisdata saat ini yang penting adalah menyediakan basis untuk *system* informasi manajemen.

### 2.3.3 Xampp

Menurut Septa (2012 : 27 ), *XAMPP* merupakan perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, merupakan kompilasi dari beberapa *program*. *XAMPP* merupakan *tool* yang menyediakan paket perangkat lunak ke dalam satu buah paket. Dengan menginstall *XAMPP* maka tidak perlu lagi melakukan *instalasi* dan *konfigurasi web server Apache, PHP dan MySQL* secara manual. *XAMPP* akan menginstallasi dan mengkonfigurasikannya secara *otomatis* untuk anda atau *auto konfigurasi*.

### 2.3.4 PHP (*Hipertext Preprocessor*)

Menurut Septa (2012:28), PHP adalah akronim dari *Hipertext Preprocessor*, yaitu suatu bahasa berbasis kode-kode (*script*) yang digunakan untuk mengolah suatu data dan mengirimkannya kembali ke web browser menjadi kode HTML.

Kode PHP mempunyai ciri-ciri khusus, yaitu:

1. Hanya dapat dijalankan menggunakan web server, missal: Apache dan Xampp.
2. Kode PHP diletakan dan dijalankan di web server.
3. Kode PHP dapat digunakan untuk mengakses basis data, seperti: MySQL, postgresQL, *Oracle*, dan lain-lain.



- 
4. Merupakan software yang bersifat *open source*.
  5. Gratis untuk di-download dan digunakan.
  6. Memiliki sifat *multiplatform*, artinya dapat dijalankan menggunakan sistem operasi apapun, seperti: Linux, Windows, dan lain-lain.

### 2.3.5 Java Script

Menurut Septa (2012 : 28 ) *Java Script* merupakan bahasa pemrograman yang penggunaannya diletakan di dokumen *HTML*. Kode ditulis didalam pasangan tag `<script>` dan `</script>`. *JavaScript* tidak memerlukan peranti kusus. *Browser* telah menyediakan proses *JavaScript*, ole karena itu kode *Java Scrip* tanpa memerlukan *software* tambahan.

## 2.4 Referensi Penelitian Sebelumnya

1. Menurut jurnal penelitian Michelle, *et.al* pada tahun 2017 dalam jurnal yang berjudul **“Analisis Kepuasan konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)”**. Dari hasil penelitian Seringkali terjadi perbedaan antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang dialami oleh konsumen, yang mana ini dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan konsumen. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda. Sehingga tidaklah mudah dalam memperoleh kepuasan konsumen. Proses pemenuhan kepuasan konsumen, tidak hanya membutuhkan produk atau jasa yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung, sehingga akan merasa senang dengan produk atau jasa yang dibutuhkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Perlu dilakukan penelitian mengenai analisis kepuasan konsumen pada Restoran X Surabaya dan Sidoarjo dengan metode *Service quality* (Servqual).
2. Menurut jurnal penelitian yang dilakukan oleh Firlian , *et al* pada tahun 2016 yang berjudul **“Sistem Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)”** Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana mengimplementasikan



- 
- metode *Service Quality* dalam penilaian tingkat kepuasan pelanggan di P.T.BPR Armindo Kencana?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan dengan mengimplementasikan metode *Service Quality* di P.T.BPR Armindo Kencana.
3. Menurut jurnal penelitian Astuti dan Salisah pada tahun 2016 yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan e-Commerce terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)”** , Untuk meningkatkan efektivitas penjualan Lejel *Home Shopping* memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. Salah satunya adalah menerapkan *e-commerce*. Tujuan diterapkannya untuk mendukung dalam proses transaksi pembelian. Pelanggan dapat mengakses *e-commerce* Lejel *Home Shopping* melalui [www.lejel.co.id](http://www.lejel.co.id) untuk memilih jenis produk dan dapat melakukan pemesanan dalam waktu 24 jam. Metode *e-servqual* menghubungkan pandangan dari pelanggan dan penyedia jasa mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta merupakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan memperbaiki kualitas pelayanan.
  4. Menurut Jurnal Penelitian Marlindawati Pada Tahun 2013 Dengan Judul **“Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi menggunakan *Servqual Method*”**, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas layanan sistem Informasi berdasarkan *ServQual Method* terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi yang dilakukan secara parsial dan simultan serta mengetahui faktor – faktor dominan yang mempengaruhi kualitas layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi. Penelitian ini bermanfaat dalam memberikan bukti empiris hubungan antara variabel kualitas layanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan pengguna Sistem Informasi dan faktor faktor dominan yang mempengaruhinya sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan Sistem informasi yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna Sistem Informasi tersebut.
  5. Menurut Jurnal Penelitian Firdian, *et.al* Pada Tahun 2012 Dengan Judul **“Aplikasi Metode *Servqual* dan *Six Sigma* Dalam Menganalisis Kualitas**
-



---

**Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang**”, Penelitian ini memfokuskan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan mengetahui perkembangan pelayanan serta menganalisis atribut-atribut pelayanan yang perlu dikembangkan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo. Dalam penelitian ini, pengintegrasian metode *servqual* dan *six sigma* diharapkan dapat diimplementasikan pada industri yang bergerak di bidang pelayanan (jasa) yaitu pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur APJ Malang UPJ Dinoyo.