

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Umum

2.1.1 Sistem

Menurut pendapat Romney dan Steinbart (2015:3), sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar (Romney, Marshall B, 2015).

Menurut Azhar Susanto (2013:22), sistem adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu (Azhar Susanto, 2013). Sistem mempunyai 3 komponen dasar, yaitu:

- Masukan, yaitu bagian yang meliputi pengambilan elemen yang masuk ke dalam sistem untuk diproses. Contoh: bahan mentah, energi, data dan sumber daya manusia harus bisa mengatur prosesnya.
- Proses, yaitu bagian yang meliputi perubahan dari *input* menjadi *output*. Contoh: proses manufaktur, kalkulasi matematika.
- Keluaran, yaitu bagian yang meliputi elemen yang dihasilkan dari proses transformasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Contoh: produk jadi.

Berdasarkan teori – teori di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan yang saling bekerja serta dapat menerima masukan, proses serta keluaran untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2 Informasi

Menurut Romney dan Steinbart (2015:4), informasi (*information*) adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi (Romney, Marshall B, 2015).

Menurut Gordon B. Davis dalam buku Bambang Hartono (2013:15), informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan memiliki nilai bagi pengambilan keputusan saat ini atau di masa yang akan datang (Hartono, 2013).

Menurut Jeperson Hutahaeen (2014:9) informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya (Jeperson Hutahaeen, 2014).

Berdasarkan teori – teori di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu kumpulan komponen yang saling bekerjasama, diproses, disimpan serta disebarakan sebagai keluaran mengenai suatu informasi untuk membantu kebutuhan bisnis organisasi.

2.1.3 Sistem Informasi

Menurut Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi (2013:13), sistem informasi adalah kumpulan dari subsistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama untuk mengelolah data menjadi informasi yang berguna (Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi, 2013).

Menurut Jeperson Hutahaeen (2014:13), sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan (Jeperson Hutahaeen, 2014).

Berdasarkan teori – teori di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu kumpulan komponen yang saling bekerjasama, diproses, disimpan serta disebarakan sebagai keluaran mengenai suatu informasi untuk membantu kebutuhan bisnis organisasi.

2.2 Teori Khusus

2.2.1 Konsep *E-Service Quality*

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005) mendefinisikan *e-service quality* atau kualitas layanan elektronik sebagai sejauh mana sebuah website mampu memfasilitasi kegiatan konsumen meliputi belanja, pembelian, dan pengiriman baik produk dan layanan secara efisien dan efektif. Dengan

begitu pelanggan akan lebih efisien dalam melakukan transaksi dalam hal waktu dan biaya. Demikian pula ketersediaan dan kelengkapan informasi juga kemudahan dalam melakukan transaksi juga menjadi pilihan pelanggan dalam menggunakan layanan suatu perusahaan (Zeithaml & Malhotra, 2005).

Menurut Chase, R.B Jacobs, dan F.R Aquilano, N.J (2006) mengatakan bahwa *e-service quality* merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, R.B., Jacobs, F.R. and Aquilano, 2006).

Menurut Apriyani (2017), *e-service quality* terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Apriyani, 2017).

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005), dimensi inti dari proses layanan online telah dikembangkan sebagai E-S-QUAL (*e-core service quality*) untuk mengukur kualitas layanan *online* (Zeithaml & Malhotra, 2005), yang terdiri atas:

1. Efisiensi (*efficiency*): kemudahan dan kecepatan dalam mengakses dan menggunakan situs. Kemampuan dari pelanggan untuk mendapatkan *website*, dimana untuk menemukan produk yang diinginkan dan informasi yang berhubungan dengan produk tersebut, dan mencari kebenarannya dengan sedikit usaha.
2. Ketersediaan sistem (*system availability*): fungsi koreksi teknikal dari situs. Berhubungan dengan fungsional teknik dari situs, terutama bagian dari situs yang tersedia dan dapat berfungsi dengan baik.
3. Pemenuhan (*fulfillment*): tingkat bagaimana situs menjanjikan seperti penyerahan pesanan dan ketersediaan item yang dapat dipenuhi. Berhubungan dengan akurasi dari janji layanan, memiliki stok persediaan, dan menyerahkan produk tersebut pada waktu yang di janjikan.
4. Privasi (*privacy*): tingkat dimana situs aman dan melindungi informasi pelanggan. Jaminan data perilaku berbelanja pelanggan tidak dibagikan serta informasi dari kartu kredit pelanggan yang aman terjaga.

Sedangkan Menurut Fandy Tjiptono (2014:363), *E-Service Quality* terbagi menjadi 7 dimensi (Tjiptono, 2014), yaitu:

A. *Efficiency*

Kemampuan pelanggan untuk mengakses *website*, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.

B. *Reliability*

Berkenaan dengan fungsionalitas teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagai mana mestinya.

C. *Fulfillment*

Mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

D. *Privacy*

Berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.

E. *Responsiveness*

Merupakan kemampuan pengecer *online* untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi *online*.

F. *Compensation*

Meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk.

G. *Contact*

Mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan *staff* layanan pelanggan secara *online* atau melalui telepon (dan bukan berkomunikasi dengan mesin).

2.2.2 Pengertian *Customer Loyalty*

Menurut Ali Hasan (2008:83), loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan

berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut (Hasan, 2008).

2.2.3 Konsep Evaluasi

Menurut Terttiavini (2014), evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya suatu tujuan (Terttiaavini, 2014).

Menurut (Sukardi, 2014), evaluasi merupakan sebuah proses mencari data atau informasi tentang objek atau subjek yang dilaksanakan untuk tujuan pengambilan keputusan terhadap subjek ataupun objek tersebut (Sukardi, 2014).

Menurut Arikunto dan Jabar (2014:244), evaluasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan (Arikunto & Jabar, 2014).

Berdasarkan penjelasan di atas terdapat beberapa hal yang harus dipahami:

- Evaluasi adalah suatu proses bukan suatu hasil.
- Tujuan evaluasi adalah untuk menentukan kualitas daripada sesuatu yang berkaitan dengan nilai dan arti.
- Dalam proses evaluasi harus ada proses pemberian pertimbangan (judgement).
- Pemberian pertimbangan tentang nilai dan arti harus berdasarkan kriteria tertentu.

2.2.4 Uji Hipotesis

Menurut Alkarkhi, A.F.M, & Alqaraghuli, W.A.A, pengujian hipotesis adalah salah satu alat berharga yang memandu para peneliti untuk membuat keputusan yang benar tentang studi apapun di bidang apapun (Alkarkhi & Alqaraghuli, 2019).

Menurut Sugiharto (2009:2), hipotesis (*hypothesis*) adalah pernyataan tentang karakteristik suatu populasi, utamanya nilai parameter populasi.

Berdasarkan teori – teori di atas, dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis adalah pengujian untuk membandingkan karakteristik suatu populasi terhadap nilai parameter suatu populasi untuk melihat kebenarannya (Sugiharto, 2009).

2.2.4.1 Jenis Uji Hipotesis

Menurut Alkarkhi, A.F.M, & Alqaraghuli, W.A.A, dalam pengujian hipotesis terdapat 2 jenis pengujian (Alkarkhi & Alqaraghuli, 2019):

1. Hipotesis nol (H_0) adalah hipotesis statistik yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan nyata (perbedaan signifikan) antara parameter populasi (rata-rata, varians, atau proporsi) dan nilai yang di klaim.
2. Hipotesis alternative (H_1) adalah hipotesis statistik yang menyatakan bahwa ada perbedaan nyata (perbedaan signifikan) antara parameter populasi dan nilai yang di klaim.

2.2.5 Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014:178), validitas adalah instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji item kuesioner yang valid dan tidak valid. Syarat minimum suatu item dianggap valid adalah (Sugiyono, 2014).

- I. Jika nilai $r \geq 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- II. Jika nilai $r > 0,30$ maka item-item pertanyaan dari kuesioner dianggap tidak valid.

Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat tersebut semakin tepat sasaran, atau menunjukkan relevansi dari apa yang seharusnya diukur. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila hasil tes tersebut menjalankan fungsi pengukurannya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya tes atau penelitian tersebut (Sugiyono, 2014).

Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut (Wahyuni, 2014):

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian variabel X dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

n = Banyaknya sampel

Menurut Sugiyono (2014:183), reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur untuk menunjukkan ketepatan, kemantapan suatu alat ukur yang baik, dalam hal ini kuesioner haruslah berisi pertanyaan-pertanyaan yang jelas sehingga hasilnya memang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal dan internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2014).

Pengujian reliabilitas dapat menggunakan *alpha cronbach*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *alpha cronbach* > 0.70 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika *alpha cronbach* > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat, dan ada juga yang memaknakkannya seperti berikut, jika *alpha cronbach* > 0.90 maka reliabilitas sempurna. Jika *alpha cronbach* antara 0.70 – 0.90 maka reliabilitas tinggi. Jika *alpha cronbach* 0.50

– 0.70 maka reliabilitas moderat. Jika *alpha cronbach* < 0.50 maka reliabilitas rendah, jika *alpha cronbach* rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel (Wahyuni, 2014).

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *alpha cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

σ^2 = Varians total

2.2.6 Variabel

Menurut Sugiyono (2014:63), variabel penelitian dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

Menurut Liana (2009:90), variabel yang digunakan dalam penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang dapat berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut (Liana, 2009).

Menurut Liana (2009:90), variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek lain (Liana, 2009).

2.2.6.1 Variabel Laten dan Variabel Terukur

Menurut Liana (2009:90), berdasarkan cara pengukuran maka variabel dapat dibedakan menjadi (Liana, 2009):

A. Variabel Laten (*Latent Variable*)

Variabel laten adalah sebuah variabel bentukan yang dibentuk melalui indikator – indikator yang diamati dalam dunia nyata. Nama lain untuk variabel laten adalah faktor, konstruk atau *unobserved variable*.

B. Variabel Terukur (*Measured Variable*)

Variabel terukur adalah variabel yang datanya harus dicari melalui penelitian lapangan, misalnya melalui survei. Nama lain untuk variabel terukur adalah *observed variable*, *indicator variable*, atau *manifest variable*.

Menurut Schumacker & Lomax (2010), variabel laten merupakan variabel yang tidak secara langsung diamati atau diukur, sedangkan variabel terukur merupakan variabel yang digunakan untuk mendefinisikan atau menyimpulkan variabel laten. Variabel laten digambarkan dengan bentuk lingkaran atau lonjong pada diagram dan variabel terukur digambarkan dengan bentuk persegi panjang pada diagram (Schumacker & Lomax, 2010).

2.2.7 Variabel Indipenden

Menurut Liana (2009:91), variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen disebut sebagai variabel yang diduga sebagai sebab (*presumed cause variable*) atau dapat juga disebut sebagai variabel yang mendahului (*antecedent variable*) (Liana, 2009).

2.2.8 Variabel Dependen

Menurut Liana (2009:91), variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen disebut juga sebagai variabel yang diduga sebagai akibat (*presumed effect variable*) atau dapat juga disebut sebagai variabel konsekuensi (*consequent variable*) (Liana, 2009).

2.2.9 SEM-PLS

Menurut Hair, Ringle, & Sarstedt (2011: 139), *SEM (Structural equation model)* adalah sebagai standar kuasi dalam pemasaran dan manajemen penelitian ketika berhubungan dengan analisis sebab akibat yang mempengaruhi hubungan konstruksi laten. SEM - PLS adalah pendekatan model kausal yang bertujuan untuk memaksimalkan varians dari konstruksi laten dependen. Model pengukuran reflektif harus dinilai berkaitan dengan reliabilitas dan validitas. Nilai reliabilitas komposit antara 0,60 sampai 0,70 pada penelitian *exploratory* serta 0,70 – 0,90 pada penelitian selanjutnya dianggap memuaskan, dimana jika nilai tersebut dibawah 0,60 mengindikasikan kurang reliabilitas (J. F. Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011).

Menurut Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt (2014) SEM merupakan kelas dari teknik multivariat yang menggabungkan aspek dari faktor analisis dan regresi, memungkinkan peneliti secara bersamaan untuk menguji variabel terukur serta variabel laten (J. Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014).

Berdasarkan teori – teori diatas, dapat disimpulkan bahwa SEM- PLS adalah metodologi yang berhubungan dengan sebab akibat untuk menguji hubungan antar variabel.

Dalam menganalisis data menggunakan SEM-PLS, dibutuhkan jalur model (*path model*) yang digunakan sebagai diagram untuk menampilkan hipotesa dan hubungan variabel yang akan diuji. Terdapat beberapa hal yang perlu diketahui dalam membuat *path model*, seperti konstruk, variabel terukur (*measured variable*) dan hubungan (*relationship*) antar konstruk dan variabel. *Path model* direpresentasikan dalam beberapa bentuk:

1. *Konstruk*: merupakan variabel laten yang tidak terukur secara langsung dan direpresentasikan dalam bentuk lingkaran atau lonjong.
2. *Variabel terukur*: merupakan variabel secara langsung mengukur observasi dan sering disebut sebagai variabel manifest atau indikator serta direpresentasikan dalam bentuk persegi panjang.
3. *Relationship*: merepresentasikan hipotesis di dalam model dan ditunjukkan dalam bentuk panah satu arah.