

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

#### **2.2 Internet**

*Internet* menurut Sibero (2011) adalah jaringan komputer yang menghubungkan antar jaringan secara global, *internet* dapat juga disebut jaringan alam yang memiliki jaringan yang luas. Seperti halnya pada jaringan komputer lokal maupun jaringan komputer area, *internet* juga menggunakan protokol komunikasi yang sama yaitu TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*). Sedangkan internet menurut Hidayatullah & Kawistara (2014) adalah jaringan global yang menghubungkan komputer-komputer di seluruh di dunia. Dengan internet, sebuah komputer bisa mengakses data yang terdapat pada komputer lain di benua yang berbeda.

#### **2.3 Kualitas**

Kualitas memiliki definisi yang sangat beragam dan memiliki beberapa konsep yang berbeda. Pengertian kualitas sendiri terus berkembang seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan profesi di bidang masing-masing yang berhubungan dengan kualitas. Tidak adanya pengertian kualitas yang universal dikarenakan perbedaan pendapat antara beberapa pakar.

Menurut Mauludin (2010) kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

#### **2.4 Website**

*Website* menurut Lukmanul (2004) adalah fasilitas *internet* yang menghubungkan suatu dokumen dalam lingkungan lokal maupun interlokal. Dokumen pada *website* tersebut dinamakan *web page*. *Website* juga memiliki bagian yaitu *link* dimana dalam *website* tersebut pengguna kemungkinan bisa berpindah dari satu *page* ke *page* lain atau yang disebut *hyper text*.

#### **2.5 Kriteria Website yang Baik**

Menurut Suyanto (2009), kriteria-kriteria *website* yang baik harus memperhatikan beberapa hal, yaitu:

1. *Usability* yang membuat pengguna tersebut dapat mudah mengoperasikan sebuah *webiste*.
2. Sistem Navigasi yang mudah ketika menjelajahi situs *website* tersebut
3. *Graphic Design* (Desain Visual) yang membuat halaman tersebut memiliki desain visual yang baik melalui layout, warna, bentuk dan tipografi.
4. *Contents* yang menarik, relevan dan pantas untuk audiens web tersebut
5. *Compatibility* yang kompatibel dengan berbagai perangkat atau *browser* yang mendukung untuk melakukan kunjungan sebuah *website*
6. *Loading Time* yang minim dengan kemungkinan besar akan dikunjungi kembali oleh pengguna web dengan keunggulan tersebut

7. Memiliki *functionality* yang baik berdasarkan aspek teknologinya
8. *Accesibility*. Halaman tersebut bisa diakses oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, orang muda dan orang cacat.
9. *Interactivity* yang melibatkan pengguna sebagai *user experience* dengan situs web tersebut.

## 2.6 Kualitas Website

Menurut Hyejeong dan Niehm (2009) mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu:

1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara *online*, dan *customer service*

## 2.7 Konsep Webqual

*Webqual* menurut Sastika (2016) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* tersebut merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* ini mempunyai metode yaitu *Quality Function Development*. *Webqual* sudah dikembangkan mulai tahun 1998 dan mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pada pertanyaannya. WebQual disusun berdasarkan penelitian pada tiga kategori yaitu:

1. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi,
2. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, e-commerce, dan pemasaran
3. *Usability* dari *human computer interaction*.

## 2.8 Dimensi Webqual

Menurut Barnes dan Vidgen (2003) dan Sastika (2016), *Webqual* memiliki dimensi-dimensi yaitu:

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi terbaru, informasi sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat terperinci, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Kualitas penggunaan meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang

menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

Adapun instrumen-instrumen pada penelitian yang digunakan dalam *WebQual* 4.0 tersebut yang dijelaskan oleh tabel berikut

Tabel 2.1 Dimensi & item *WebQual* 4.0

| Nomor | Kategori            | Pertanyaan <i>WebQual</i> 4.0  |
|-------|---------------------|--|
| 1     | Usability           | Pengguna merasa mudah mengoperasikan <i>website</i> tersebut             |
|       |                     | Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami |
|       |                     | Pengguna merasa mudah untuk melakukan navigasi dalam <i>website</i>      |
|       |                     | Pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan                           |
|       |                     | <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik                            |
|       |                     | Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>                                |
|       |                     | <i>Website</i> mengandung kompetensi                                     |
|       |                     | <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna              |
| 2     | Information Quality | Memberikan informasi yang akurat   |
|       |                     | Menyediakan informasi yang dapat dipercaya                               |
|       |                     | Memberikan informasi yang tepat waktu                                    |
|       |                     | Memberikan informasi yang relevan  |
|       |                     | Memberikan mudah untuk memahami informasi                                |
|       |                     | Memberikan informasi pada tingkat detail                                 |
|       |                     | Menyajikan informasi dalam format yang sesuai                            |
| 3     | Service Interaction | <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik                               |
|       |                     | Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi                           |
|       |                     | Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadi                          |
|       |                     | <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi                         |

| Nomor | Kategori | Pertanyaan WebQual 4.0   |
|-------|----------|--|
|       |          | <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas  |
|       |          | <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi              |
|       |          | Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan |
| 4     | Overall  | Keseluruhan dari <i>website</i> tersebut   |

## 2.9 Angket atau Kuesioner

Pengertian metode angket menurut Arikunto (2006) adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang telah diketahui. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket langsung yang tertutup karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar. Kelebihan-kelebihan menggunakan metode angket yaitu menghemat waktu, menghemat biaya, dan menghemat tenaga.

## 2.10 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2011) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2011) adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti

tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Kesimpulan dari sampel tersebut akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. Penggunaan rumus untuk menentukan jumlah minimal sampel dihitung berdasarkan rumus sebagai berikut menurut Ferdinand (2006):

$$N = 25 \times \text{Variabel Independen}$$

Metode yang digunakan untuk sampling adalah *simple random sampling*.

*Simple Random Sampling* dinyatakan sederhana karena pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Teknik tersebut dapat digambarkan di bawah ini



Gambar 2.1 Teknik Simple Random Sampling Menurut Sugiyono (2001)

## 2.11 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Schiffman & Kanuk (2004) adalah perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapan tersebut. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitmer (2003) yaitu:

1. Ekspektasi pelanggan yang bergantung pada karakteristik individu yang berbeda.
2. Pengalaman masa lalu dalam menggunakan pelayanan tersebut.

3. Kritik, saran dan masukan dari para pelanggan lainnya.
4. Komunikasi dengan pihak eksternal dari pemberi layanan.

### **2.12 Statistical Product and Service Solution (SPSS)**

SPSS menurut Priyatno (2016) yaitu program komputer yang digunakan untuk analisis data statistik, seperti analisis korelasi, regresi linier, One Way ANOVA, dan lain sebagainya. SPSS merupakan program yang paling populer untuk analisis data dan paling banyak digunakan untuk berbagai penelitian skripsi. Untuk penggunaan SPSS menggunakan SPSS versi 24.

Cara mengolah data SPSS yaitu dengan membuat variabel terlebih dahulu pada Variable view, lalu menginput data pada halaman data view. Setelah input data selesai, maka file yang telah diinput tersebut disimpan terlebih dahulu, lalu jika data tersebut telah disimpan, maka lakukan analisis data.

### **2.13 Validitas dan Reliabilitas**

Validitas menurut Suryabrata (2000) menyatakan bahwa validitas pada dasarnya menunjuk kepada derajat fungsi pengukurnya suatu pengujian, atau derajat kecermatan ukurnya sesuatu pengujian. Validitas mempermasalahkan apakah pengujian tersebut benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Sudjana (2004) menyatakan bahwa validitas berkenaan dengan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-betul menilai apa yang seharusnya dinilai.

Konsep reliabilitas dalam arti reliabilitas alat ukur berkaitan erat dengan masalah kekeliruan pengukuran. Sudjana (2004) menyatakan bahwa reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajegan alat tersebut dalam menilai apa yang



dinilainya. Artinya, alat penilaian tersebut digunakan oleh kapan saja akan memberikan hasil yang relatif sama.

## 2.14 Uji Asumsi

Uji asumsi dilakukan untuk sebagai syarat agar analisis regresi linear berganda tersebut memenuhi syarat. Berikut adalah penjelasan dari beberapa uji asumsi:

### 1. Uji Normalitas Data :

Uji normalitas menurut Imam Ghozali (2011) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $>0,05$ .

### 2. Multikolinearitas

Menurut Imam Ghozali (2011) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Tetapi mungkin terjadi dalam suatu sampel tertentu yang manapun yang digunakan untuk menguji beberapa atau semua variabel X sangat kolinier sehingga tidak bisa mengisolasi pengaruhnya terhadap variabel Y. Secara ringkas sampel yang digunakan tidak cukup kaya untuk mengakomodasikan semua variabel X dalam analisis.

### 3. Autokolerasi

Uji autokorelasi menurut Imam Ghozali (2011) bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Rumusnya adalah:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2}$$

Keterangan:

$d$  : Nilai Durbin Watson

$e_t$  : Residual responden  $t$

$e_{t-1}$  : Residual responden  $t$  sebelumnya

### 4. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut Imam Ghozali (2011) adalah keadaan yang terjadi pada ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Untuk mendeteksi antara ada atau tidaknya heteroskedastisitas, dibutuhkan beberapa metode, antara lain: Uji Spearman's rho, Uji Pakrk, Uji Glejser, dan dengan melihat titik-titik pada scatterplots pada regresi.

### 5. Linearitas

Uji linearitas menurut Priyatno (2016) adalah untuk mengetahui apakah dua variabel yang akan dijadikan prosedur analisis statistik secara korelasional tersebut memiliki hubungan linier atau tidak.

### 2.15 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda menurut Sarwono (2006) adalah memperkirakan besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linear. Persamaan tersebut melibatkan dua variabel bebas untuk digunakan sebagai alat prediksi besarnya nilai variabel yang bergantung. Regresi linear berganda Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini rumus yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

Keterangan:

$Y$  = nilai taksiran untuk variabel tak bebas

$a$  = koefisien intercept regresi dengan sumbu tegak

$b_1, b_2, \dots, b_k$  = slope yang berhubungan dengan variabel bebas

$X_1, X_2, \dots, X_k$  = nilai variabel bebas

### 2.16 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji F)

Uji statistik F menurut Ghozali (2009) menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji statistik F digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05. Berikut adalah langkah-langkah untuk menguji hipotesa dengan distribusi uji F:

1. Merumuskan Hipotesis

A.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

B.  $H_a$  : apabila minimal terdapat satu  $\beta \neq 0$  maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Melakukan statistik uji, yaitu: menentukan F hitung dan menentukan F tabel  
Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan, maka bisa menentukan nilai t tabel. Dengan derajat bebas (df) dalam distribusi F ada dua, yaitu:

1.  $df \text{ numerator} = df_n = df_1 = k - 1$

2.  $df \text{ denominator} = df_d = df_2 = n - k$

Keterangan:

df : degree of freedom/ derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : banyaknya koefisien regresi

4. Kriteria pengujian dengan menentukan daerah kritis apabila  $H_0$  diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , dan  $H_0$  ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

5. Membandingkan F hitung dengan F tabel

6. Kesimpulan

Keputusan bisa menerima  $H_0$  atau menolak  $H_0$ . Nilai F tabel yang diperoleh dibanding dengan nilai F hitung, apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

### 2.17 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji statistik T menurut Ghozali (2009) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Berikut adalah langkah-langkah untuk menguji hipotesa dengan distribusi uji T:

1. Merumuskan hipotesa

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

a. Hipotesa nol =  $H_0$

$H_0$  adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi.  $H_0$  merupakan hipotesis statistik yang akan diuji hipotesis nihil.

b. Hipotesa alternatif =  $H_a$

$H_a$  adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup bukti bahwa hipotesa nol adalah salah.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Melakukan statistik uji, yaitu: menentukan T hitung dan Menentukan T tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar  $\alpha = 1\%$  atau  $5\%$  atau  $10\%$ , maka bisa menentukan nilai t tabel pada persamaan 2.5 yaitu:

$$df = n - k$$

Keterangan:

Df : Degree of freedom atau derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya koefisien regresi + konstanta

4. Kriteria Pengujian dengan menentukan daerah kritis  $H_0$  diterima jika  $-T_{\text{tabel}} < T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$  dan  $H_0$  ditolak jika  $-T_{\text{hitung}} < -T_{\text{tabel}}$  atau  $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$

5. Membandingkan  $T_{\text{hitung}}$  dengan  $T_{\text{tabel}}$

6. Kesimpulan.

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_0$ . Nilai t tabel yang diperoleh dibandingkan nilai t hitung, bila t hitung lebih besar dari t tabel, maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *independent* variabel berpengaruh pada *dependent* variabel. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *independent* variabel tidak berpengaruh terhadap *dependent* variabel.

## 2.18 Skala Likert

Skala likert menurut Sugiyono (2012) yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Dalam menjawab skala likert ini, responden hanya memberi tanda, misalnya checklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih sesuai pernyataan.

Kuesioner yang telah diisi responden perlu dilakukan penyekoran. Berikut ini bobot penilaian pada skala Likert

Tabel 2.2 Bobot Penilaian Skala Likert menurut Sugiyono (2012)

| <b>Jawaban</b>       | <b>Skor</b> |
|----------------------|-------------|
| Sangat Setuju        | 5           |
| Setuju               | 4           |
| Ragu-ragu/Biasa Saja | 3           |
| Tidak Setuju         | 2           |
| Sangat Tidak Setuju  | 1           |

