

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisi teori ilmiah yang berkaitan dan dapat mendukung pembuatan skripsi.

#### **2.1. Studi Sebelumnya**

Penelitian awal Prananda bertujuan untuk menentukan peningkatan kualitas layanan pelanggan[5]. Penelitian ini menggunakan metode kualitas layanan untuk mengukur kualitas layanan pelanggan, dan temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki nilai tertinggi sedangkan variabel tangible memiliki nilai terkecil[5].

Rahayu melakukan penelitian lanjutan yang mencakup uji kualitas data, uji penerimaan klasik, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji hipotesis. Investor PT Indo Premier cabang Solo, yang berinvestasi dengan aplikasi IPOT GO, adalah subjek penelitian ini. Dalam penelitian ini, sampel diambil secara random, dan untuk menguji hipotesis, SPSS versi 22 digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan, persepsi kegunaan, dan persepsi kenyamanan berdampak positif pada minat penggunaan aplikasi investasi IPOT GO. Sebaliknya, persepsi kenyamanan dan keamanan tidak berdampak positif pada minat penggunaan aplikasi IPOT GO[6].

Tujuan dari penelitian Anin adalah untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan di RSUD Salatiga dan menemukan komponen-komponen yang berperan penting dalam kualitas pelayanan tersebut[7]. Kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas III di RSUD Kota Salatiga dinilai dengan menggunakan metode SERVQUAL dan AHP. Enam variabel dalam perhitungan skor SERVQUAL menunjukkan nilai negatif: perubahan jadwal kunjungan medis, kebersihan

kamar mandi dan toilet, kebersihan rumah sakit, ketersediaan tempat penunjang, dan kecepatan pelayanan administrasi kepada pasien[7].

Tujuan dari penelitian Kusuma adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana pendekatan SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi, dapat digunakan untuk mengevaluasi dan menyelesaikan masalah kualitas pelayanan publik yang dihadapi oleh Kantor Desa Tembong. Pendekatan ini akan digunakan bersama dengan data kuantitatif dan kualitatif untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Tembong[8]. Hasil penelitian didasarkan pada kriteria Analisis Pelayanan Publik Kantor Desa Tembong. (1) Material dan ruang kantor yang tidak mencukupi; (2) kehandalan, karyawan yang tidak berpengalaman; (3) garansi, layanan yang sangat lambat; dan (4) empati, aparat desa yang tidak sopan dan baik hati[8].

Lestari dalam penelitiannya memfokuskan bagaimana kepuasan karyawan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. dan hasil menunjukkan bahwa ada kesenjangan dengan SLB-G Rawinala. Kesenjangan ini terjadi karena ekspektasi yang didasarkan pada pengamatan nyata belum terpenuhi[9].

Suhendra melakukan penelitian tentang bagaimana metode Servqual digunakan untuk menilai kualitas layanan pendidikan, dengan Servqual sebagai subjek penelitian kualitas pendidikan. Penelitiannya menyimpulkan bahwa metode SERVQUAL sebenarnya dapat diterapkan di berbagai sektor layanan, termasuk layanan pendidikan[10]. Namun, metode Servqual tidak dapat mengukur kualitas akademik untuk pengukuran yang lebih akurat. Oleh karena itu, perubahan diperlukan untuk mengukur kualitas layanan pendidikan yang lebih khusus[10].

Perbandingan antara penelitian terdahulu dapat dilihat seperti pada tabel 2.1.

Tabel 2.1. Tabel penelitian terdahulu

No.	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Objek	Hasil
1	Prananda[5]	2019	meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan	metode service quality (servqual)	Pelanggan Hotel Vidi 2	dimensi bukti fisik (Tangible) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil, sedangkan nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan (Assurance).
2	Rahayu[6]	2019	efek pada persepsi orang tentang kepercayaan, kenyamanan, kegunaan, dan kenyamanan menggunakan program investasi	Regresi linear berganda, dengan teknik random sampling	Investor PT IndoPremier cabang Solo	Persepsi kegunaan, kepercayaan, kenyamanan, dan kemudahan yang dirasakan berdampak positif pada minat pengguna untuk menggunakan aplikasi IPOT GO. Sebaliknya, persepsi kemudahan dan keamanan tidak berdampak positif.
3	Anin[7]	2015	mengevaluasi kualitas layanan di rumah sakit umum di daerah Salatiga dan menemukan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan	Metode SERVQUAL dan AHP	Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga	Perubahan jadwal kunjungan dokter, kebersihan kamar mandi dan toilet, kebersihan rumah sakit, ketersediaan fasilitas pendukung, kemudahan ketidaknyamanan pasien, dan kecepatan pelayanan administrasi adalah faktor yang bernilai negatif.

Tabel 2.1. Tabel penelitian terdahulu (lanjutan)

4	Kusuma[8] ]	2019	mengetahui bagaimana metode kualitas pelayanan dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan kualitas pelayanan publik perkantoran dan memberikan solusinya	Metode kuantitatif, kualitatif, dan metode servqual	Kualitas layanan kelurahan tembong	Hasil penelitian didasarkan pada kriteria Analisis Pelayanan Publik Kantor Desa Tembong. (1) fasilitas kantor yang buruk, (2) tenaga ahli yang kurang berpengalaman, (3) waktu pelayanan yang lama,(4)dan aparat desa yang kurang ramah dan sopan.
5	Lestari[9]	2022	Mengetahui sejauh mana kualitas layanan dari aplikasi Talenta di SLB-G Rawinala	Metode servqual dan IPA	Kualitas layanan aplikasi Talenta	Ditemukan gap di antara harapan dan juga persepsi dari pengguna aplikasi Talenta, sehingga menjadi catatan pengelola. Pengguna dalam hal ini yaitu pegawai sekolah merasa jasa yang diberikan oleh aplikasi masih dinilai kurang memuaskan.
6	Suhendra [10]	2018	Penerapan metode servqual dalam mengukur kualitas pendidikan	Metode Servqual	Kualitas Layanan Pendidikan	Perlu dilakukan modifikasi terhadap metode servqual untuk dapat mengukur kualitas pendidikan secara spesifik terkait akademik dan kurikulum pendidikan.

## 2.2. Dasar Teori

### 2.2.1. Investasi

Investasi adalah alokasi uang atau membuat komitmen dengan harapan mendapatkan uang, biasanya dalam bentuk arus kas berkala atau nilai termin, dalam jangka waktu tertentu[11]. Investasi merupakan sebuah cara yang dapat dilakukan seseorang untuk menjamin sebuah nilai yang akan berguna di masa depan. Setiap cara ataupun metode investasi memiliki latar belakang yang berbeda- beda.

Tujuan investasi dilihat dari jangka waktunya adalah (1) tujuan jangka waktu lebih panjang dan (2) tujuan jangka waktu lebih pendek. Sedangkan tujuan investasi berdasarkan kebutuhannya adalah (1) untuk memenuhi kebutuhan utama dan subordinat , (2) sekolah anak, (3) jaminan kesehatan, dan (4) proposisi[11].

### 2.2.2. Metode Servqual

Metode Servqual merupakan sebuah cara pengukuran kualitas layanan yang bertujuan agar dapat membandingkan harapan konsumen dalam menggunakan layanan (*expected service*) dan pengalaman aktual mereka menggunakan layanan (*perceived service*) guna menentukan tingkat kualitas konsumen[12].

Variabel pengukuran Servqual dibagi menjadi 5 bagian:

1. *Tangibles* menggambarkan penggunaan yang tepat dari sumber daya fisik, orang, dan diindikasikan sebagai bukti nyata.
2. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan layanan berdasarkan keandalan dan keakuratannya.
3. *Responsiveness* adalah tanggungjawab dari penyedia layanan untuk menyediakan layanan pada waktunya.
4. *Assurance* adalah suatu strategi yang dilakukan dengan menitikberatkan pada jangka panjang maupun jangka pendek, dengan untuk meningkatkan produktivitas dan profitabilitas berdasarkan jaminan yang diberikan.

5. *Empathy* adalah wujud kepedulian yang diberikan oleh manajemen kepada setiap pelanggan.

Adapun langkah perhitungan metode *servqual* adalah sebagai berikut[13]:

1. Menghitung nilai rata-rata (mean) dari tingkat kenyataan (P) dan tingkat harapan (E) untuk masing-masing variabel dan indikator.
2. Menghitung perbedaan (G) antara nilai rata-rata (mean) antara kenyataan dan harapan untuk masing-masing variabel dan indikator.

$$G = P - E \quad (1)$$

### 2.2.3 Variabel dan Indikator

Berdasarkan penelitian terdahulu, metode *servqual* terdiri dari 5 variabel dan 22 indikator[14]. Peneliti menggunakan model analisis *servqual* untuk penelitian ini, yang digambarkan dalam tabel 2.2, sebagai berikut[15].:

Tabel 2.2. Variabel dan Indikator Penelitian[15]

No.	Variabel	Indikator
1	Tangible	Ajaib memiliki tampilan yang menarik
2		Ajaib mudah dioperasikan
3		Ajaib memiliki fitur yang jelas
4		Ajaib memiliki tata bahasa yang baik
5		Fitur navigasi yang jelas dan dapat dimengerti
6		Ajaib memiliki desain yang baik
7	Reliability	Ajaib merupakan aplikasi yang selalu update terhadap transaksi investasi
8		Informasi yang diberikan lengkap dan jelas
9		fitur pencarian yang berfungsi dengan baik
10		Ajaib memiliki keakuratan informasi yang baik
11		Konten yang disediakan oleh Ajaib sebagai penunjang investasi dirasa baik

Tabel 2.2. Variabel dan Indikator Penelitian(lanjutan)[15]

No.	Variabel	Indikator
12	<i>Responsiveness</i>	Ajaib memiliki respon yang baik dalam informasi yang terkait transaksi investasi
13		Ajaib memiliki menu yang lengkap terkait transaksi investasi
14		Ajaib memiliki menu keamanan yang lengkap
15	<i>Assurance</i>	Anda merasa data yang anda miliki aman
16		Anda merasa data anda tidak disalahgunakan
17		Ajaib dirasa mempunyai reputasi perusahaan yang baik
18	<i>Empathy</i>	Anda merasa nyaman dalam menggunakan Ajaib
19		Ajaib dirasa mampu dalam memberikan informasi yang diutuhkan pengguna
20		Ajaib mengerti kebutuhan pengunanya
21		Ajaib dapat diakses kapan saja dan di mana saja
22		<i>Customer service</i> dirasa melayani dengan baik