

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Sistem Informasi

Informasi adalah data yang sudah diolah dan mempunyai makna bagi penggunanya dalam pengambilan keputusan. Setiap Informasi harus di cek kesahihan, akurasi, dan relevansinya, sehingga dapat memberikan umpan balik (*feedback*) yang positif bagi penggunanya. Menurut (Sutabri : 2016) : “Nilai informasi ditentukan oleh 2 (dua) hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya”. Sebagian besar informasi tidak dapat persis ditafsir keuntungannya dengan suatu nilai uang, tetapi dapat ditafsir nilai efektivitasnya. Pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis *cost effectiveness* atau *cost benefit*. Berikut ini tolak ukur dalam menilai informasi antara lain:

1. Mudah Diperoleh Sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi dapat diperoleh. Kecepatan memperoleh dapat diukur, misalnya 1 menit versus 24 jam. Akan tetapi, berapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.
2. Luas dan Lengkap Sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya. Sifat ini sangat kabur dan karena itu sulit mengukurnya.
3. Ketelitian Sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan penulisan. Kecocokan Sifat ini menunjukkan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi. Semua keluaran lainnya tidak berguna, tetapi mahal mempersiapkannya. Sifat ini sulit mengukurnya. Ketepatan Waktu Sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui yang lebih pendek dari pada siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan, pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada para pemakai biasanya tepat waktu. Dalam beberapa hal, ketepatan waktu dapat

diukur. Misalnya, beberapa banyak penjualan dapat ditambah dengan memberikan tanggapan segera kepada permintaan langganan mengenai tersedianya barang-barang inventaris.

4. Kejelasan Sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas. Membetulkan laporan dapat memakan biaya yang besar. Berapa biaya yang diperlukan untuk memperbaiki laporan tersebut.
5. Keluwesan Sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan. Sifat ini sulit diukur, tetapi dalam banyak hal dapat diberikan nilai yang dapat diukur.
6. Dapat Dibuktikan Sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.
7. Tidak Ada Prasangka Sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang sama.
8. Dapat Diukur Sifat ini menunjukkan hakikat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal. Meskipun kabar angin, desas-desus, dugaan-dugaan, klenik, dan sebagainya sering dianggap informasi, hal-hal tersebut berada diluar lingkup pembicaraan kita.

2.1.2 Penjadwalan

Penjadwalan adalah proses pengambilan keputusan yang berkenaan dengan pengalokasian sumber daya terbatas untuk tugas-tugas dari waktu ke waktu yang memiliki tujuan untuk mengoptimasi dari satu atau lebih tujuan. Ada beberapa tujuan dan aktivitas penjadwalan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan penggunaan sumberdaya atau mengurangi waktu tunggu, sehingga total waktu proses dapat berkurang, dan produktivitas dapat meningkat.
2. Mengurangi persediaan barang setengah jadi atau mengurangi sejumlah pekerjaan yang menunggu dalam antrian ketika sumberdaya yang ada masih mengerjakan tugas yang lain.
3. Mengurangi beberapa keterlambatan pada pekerjaan yang mempunyai batas waktu penyelesaian sehingga akan meminimasi *penalty cost* (biaya kelambatan).
4. Membantu pengambilan keputusan mengenai perencanaan kapasitas pabrik dan jenis kapasitas yang dibutuhkan sehingga penambahan biaya yang mahal dapat dihindarkan.

Menurut Didik Aribowo (2014), dengan judul *Cluster Server IPTV dengan Penjadwalan Algoritma metode Round Robin*. Perkembangan teknologi informasi yang pesat, otomatis seiring juga dengan meningkatnya para pengguna yang terhubung pada jaringan internet. Berawal dari sebuah single server yang selalu mendapatkan request dari banyak user, perlahan tapi pasti akan terjadi *overload* dan *crash* sehingga berdampak pada *request* yang tidak dapat dilayani oleh single server. *Desain arsitektur cluster* dapat dibangun dengan menggunakan konsep *network load balancing* yang memungkinkan proses pengolahan data di share ke dalam beberapa komputer. Penelitian yang dilakukan oleh R, Excal nt 2015), dengan judul *Perancangan Sistem Informasi Penjadwalan Bus dengan Metode Round Robin*. Didasari Penelitian ini adalah bahwa sistem informasi transportasi penjadwalan bus dapat berjalan dengan baik. Sistem informasi penjadwalan bus ini dirancang menggunakan metode *Round Robin*. Penjadwalan *Round robin* diterapkan dalam teknologi web yang memberikan informasi kepada pegawai, pemilik, dan penumpang karena dapat diakses melalui internet. Selanjutnya menurut P, Yogie Ariyanto., S,Rizky Wicaksono (2017), Penjadwalan merupakan aspek umum dalam suatu perusahaan travel. Dalam proses bisnisnya selain pengaturan reservasi pelanggan, pengaturan jadwal beban kerja pada pengemudi juga merupakan faktor yang penting. Pada travel komuter (dalam kasus ini dengan jadwal rutin harian) yang masih mengadaptasi sistem penjadwalan manual, akan menimbulkan masalah pada saat pembagian jadwal pengemudi sering tidak berimbang. Menurut Gunawan, Ardi Wijaya (2018), Penjadwalan mata kuliah merupakan rutinitas yang sangat penting untuk proses belajar mengajar disetiap semester. Proses belajarmengajar ini melibatkan serluruh mahasiswa dan dosen yng mengajar, sehingga jadwal mata kuliah yang disusun harus dapat memfasilitasi kepentingan dosen dan mahasiswanya. Apabila beberapa batasan dalam proses penjadwalan tidak diperhitungkan dengan baik, maka akan sulit untuk melakukan penjadwalan matakuliah.

1. Penjadwalan Menurut William J. Stevenson dan Sum Chee Chuong (2014) mengemukakan bahwa “Penjadwalan adalah menentukan waktu dari penggunaan perlengkapan, fasilitas, dan aktivitas manusia dalam organisasi.
2. Sistem Menurut Romney dan Steinbart, (2015), sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

3. Informasi Menurut Rommeny dan Steinbart (2015), 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.
4. *Website* Menurut Suryana (2014), *website* merupakan jaringan yang menghubungkan jaringan-jaringan local kedalam suatu jaringan global, dimana satu komputer di negara tertentu dapat diakses dengan komputer lain, *website* terdiri dari *page* atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan *homepage*. Biasanya setiap halaman dibawah *homepage* disebut *child pag*, yang berisi *hyperlink* ke halaman lain dalam web.
5. Metode *Round Robin* (RR) Menurut Santika & Hansun, (2014). *Algoritma Round Robin* (RR) *Round Robin* adalah penjadwalan proses menerapkan strategi *preemptive*, bukan di-preempt oleh proses lain, tapi terutama oleh penjadwal berdasarkan jatah waktu pemroses yang disebut kwanta (quantum). *Algoritma Round Robin* merupakan salah satu algoritma penjadwalan proses yang digunakan secara luas didalam penjadwalan CPU, selain penjadwalan lain seperti *FCFS* (*First Come First Served*), *SJF* (*Shortest Job First*), *Priority Scheduling*, *Hight ratio Next*, *RR* (*Round Robin*) dan lain-lain. Menurut Hariyanto, Bambang, Ir., (2015), Semua proses dianggap penting sehingga diberi sejumlah waktu oleh pemroses yang disebut *kwanta* (quantum) atau *timeslice* dimana proses itu berjalan dengan baik.

2.1.3 Kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Juran (2018) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan sebagai “kepentingan produksi yang mempertemukan antara kebutuhan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman (Wilson 2018) telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah : bukti fisik, keandalan, daya tanggaap, jaminan dan enpati.

Tangible menurut Lupiyoadi (2016) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan *eksistensinya* kepada pihak *eksternal*. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain

sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Penelitian dari Corolus (2018) menyatakan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2016), *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Menurut Parasuraman, dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2017) berpendapat kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Menurut Lupiyoadi (2016) *responsiveness* adalah kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2016) *assurance* adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Kotler dan Keller (2008) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Menurut Lupiyoadi (2017) empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan

pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

2.1.4 Pelayanan

Hubungan waktu pelayanan dan jumlah penumpang berfungsi untuk mengetahui pengaruh jumlah penumpang terhadap lamanya waktu pelayanan. Maka akan didapatkan waktu pelayanan terlama dengan jumlah penumpang yang dilayani dalam waktu pelayanan tersebut. Hubungan antara waktu pelayanan dan jumlah penumpang yang diidentifikasi akan berkualitas Pelayanan adalah Suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan (Rangkuti, 2017)

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Fornell, 1992) dalam Dwi Ariyani 2018.

Kepuasan pelanggan adalah konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan kembali produk atau jasa yang ditawarkan (Zaithaml dan zanier 2015) dalam Ade Riman Rifai, Dkk (2017) . Menurut Tjiptono (2018) kepuasan pelanggan adalah tang tibul setelah mengevaluasi dalam penggunaan produk. Menurut tse wilton dalam kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian atau standar kinerja lainnya dan kinerja produk sebagaimana dipersepsikan setelah pemakaian produk.

Kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang artinya cukup baik dan “*factio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu untuk membuat sesuatu memadai (Tjiptono, 2015) dan Wardana (2016).kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler (2019) bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka konsumen

akan sangat senang atau puas. Menurut Lovelock (2016) dalam Reza Eka Wardana, kepuasan merupakan keadaan emosional, reaksi pasca pembelian jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu, reaksi tersebut dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Kotler (2015). Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Armstrong, 2017).Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk atau jasa tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang (Kotler 2018). Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2018)

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dengan harapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan suatu jasa.

Terdapat lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) adalah sebagai berikut

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun(*courtesy*)
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada parapelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hai ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memiliki hubungan terkait pada penelitian terdahulu sebelumnya dan berfungsi sebagai acuan peneliti dalam membuat penelitian selanjutnya. Hal-hal yang telah diteliti dalam penelitian sebelumnya dapat menjadi pedoman bagi peneliti lain dalam bidang yang sama berikut merupakan tabel dengan isi beberapa peneliti terdahulu :

2.2.1 Rujukan peneliti dari julianto simatupang, dan setiawan sianturi (2019)

Pada tabel 2.1 dijelaskan secara ringkas jurnal peneliti terdahulu yang berkaitan dengan yang akan dilakukan. Peneliti ini fokus pada variable sistem informasi.

Tabel 2.1

Rujukan penelitian variabel sistem informasi

Judul	Perancangan Sistem Informasi PembahasanTiket Bus
-------	--

Penulis	Julianto Simatupang ¹ , Setiawan Sianturi ²
Sumber	Pada Po. Handoyo Berbasis Online.me 3, No. 2 Oktober 2019 Jurnal Intra-Tech
Variabel dan Indikator	Informasi (X1) Pembahasan Tiket Bus (Y) <ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah diperoleh 2. Luas dan lingkup 3. Ketelitian 4. Kecocokan 5. Ketepatan waktu 6. Kejelasan 7. Keluwesan 8. Dapat dibuktikan 9. Tidak ada prasangka 10. Dapat diukur
Metode analisis	.Menggunakan diagram <i>Unified Modeling Language</i>
Hasil - Hasil	Berdasarkan hasil analisa, perancangan, pengujian dan implementasi yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu dengan <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya aplikasi pemesanan tiket berbasis online, dapat memberikan informasi cepat dan tepat serta akurat kepada publik khusus para calon penumpang. 2. Selain itu sistem informasi pemesanan tiket bus berbasis online ini dapat memudahkan calon penumpang dalam melakukan <i>booking</i> tiket, sehingga tidak perlu menghabiskan waktu dan tenaga untuk memesan tiket. 3. Serta dengan adanya aplikasi pemesanan tiket online dapat meningkatkan kuantitas penjualan tiket bagi perusahaan karena semakin luasnya area pemasaran tiket.
Hubungan dengan penelitian	Hasil dari penelitian terdahulu ini terdapat kesamaan variable penelitian yaitu system informasidan ada

	hubungannya terhadap penelitian ini dan sebagai rujukan untuk penelitian ini dan selanjutnya.
--	---

**2.2.2
Rujukan
peneliti**

dari devi nurmala sari (2018)

Pada tabel 2.2 dijelaskan secara ringkas jurnal peneliti terdahulu yang berkaitan dengan yang akan dilakukan. Peneliti ini fokus pada variable penjadwalan.

**Tabel 2.2
Rujukan Penelitian Untuk Variabel Penjadwalan**

Judul	Simulasi Penjadwalan Bus Trans Mebidang Menggunakan Metode Repetitive cheduling
Penulis	Devi Nurmala Sari
Sumber	Volume 6, Nomer 3, januari 2018 Jurnal Pelita Informatika
Variabel dan Indikator	Simulasi Penjadwalan Bus Trans Mebidang (X1) Menggunakan (Y) 1 pengurutan pekerjaan (<i>sekuencing</i>) 2 Waktu mulai dan selesai pekerjaan (<i>rauting</i>) 3 Frekuensi perjalanan
Metode Analisis	Metode <i>Repetitive Scheduling</i>
Hasil – Hasil	Sebagai penutup pembahasan dalam penulisan skripsi ini, setelah melakukan analisis, perancangan dan pengujian, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut : 1. Penjadwalan Bus Trans Mebidang dilakukan dengan pendataan secara manual pada Microsoft excel, didalamnya terdapat data Waktu keberangkatan dan waktu tiba bus transmebidang secara rinci. 2. Metode Repetitive Scheduling dapat diterapkan untuk mensimulasikan penjadwalan bus trans mebidang dengan menghitung aktivitas berulang penjadwalan bus dan waktu yang digunakan dalam aktivitas. 3. Aplikasi Simulasi Penjadwalan dengan menggunakan

	<p>metode Repetitive Scheduling telah selesai dirancang. Perancangan yang dibuat dalam simulasi penjadwalan adalah dengan menggunakan tools visual basic 2018 yang didalamnya terdapat rancangan form login, form menu utama, form data bus, form simulasi penjadwalan dan form info penulis. Untuk database yang digunakan adalah Mysql. Dengan menerapkan sistem komputerisasi maka proses pengolahan data akan semakin mudah dalam penjadwalan bus trans.</p>
<p>Hubungan dengan Penelitian</p>	<p>Hasil dari penelitian terdahulu ini terdapat kesamaan variable penelitian yaitu penjadwalan dan ada hubungannya terhadap penelitian ini dan sebagai rujukan untuk penelitian ini dan selanjutnya.</p>

2.2.3 Rujukan peneliti dari yosi permata (2015)

Pada tabel 2.3 dijelaskan secara ringkas jurnal peneliti terdahulu yang berkaitan dengan yang akan dilakukan. Peneliti ini fokus pada variable kualitas pelayanan.

Tabel 2.3
Rujukan Penelitian Untuk Variabel kualitas pelayanan

Judul	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen po.Rosila indah di palur karang anyar dengan fasilitas variable moderasi.
Penulis	Yosi pratama
Sumber	Ekonomi dan kewirausahaan vol. 15edisi khusus april 2015

<p>Variabel dan Indikator</p>	<p>Indipenden</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Harga (X1) 2. Fasilitas (X2) 3. Pelayanan (X3) <p>Dependen</p> <p>Keputusan penumpang (Y)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fasilitas 2. Keandalan 3. Daya tangkap 4. Jaminan 5. Empati <ol style="list-style-type: none"> 1. Asumsi klasik 2. Multikolinearitas 3. Autokorelasi 4. Heteroskedastisitas 5. Normalitas
<p>Metode analisis</p>	<p>Regresi berganda</p>
<p>Hasil penelitian</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah 2. Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah 3. Terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah 4. Tasilitas tidak memoderasi pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah 5. Tasilitas tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan

	terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah, sehingga posisi variabel fasilitas lebih tepat sebagai variabel independen, karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi Bus PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar.
Hubungan dengan Penelitian	Dari kesimpulan jurnal terdahulu, terdapat variabel kualitas pelayan dan ada hubungannya terhadap penelitian ini dan sebagai rujukan untuk penelitian ini dan selanjutnya.

2.2.4 Rujukan peneliti ini M. fahriza pradana dan dwi esti intari(2017)

Pada tabel 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal peneliti terdahulu yang berkaitan dengan yang akan dilakukan. Peneliti ini fokus pada variable keputusan penumpang.

Tabel 2.4

Rujukan Penelitian Untuk Variabel Keputusan Penumpang Bus Sinar Jaya

Judul	Evaluasi Kinerja keputusan penumpang Pelayanan Dan Jumlah Armada Angkutan Kota Di Kota Tangerang.
Penulis	1.M. Fakhruriza Pradana, 2.Dwi Esti Intari 3, Linta Aprialdiati
Sumber	Fondasi, Volume 6 No 2 2017
Metode Analisi	Regresi Sederhana

	<p>Berdasarkan hasil penelitian Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Jumlah Armada Angkuta Kota di Kota Tangerang Studi Kasus : Trayek T.01 Terminal Poris Plawad – Jatake dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dari hasil penilaian Kinerja Pelayanan Angkutan Kota pada trayek Terminal Poris Plawad – Jatake mempunyai total nilai bobot 24 adalah dengan kriteria baik. Dari Hasil penelitian didapatkan hasil dari <i>load factor</i> pada jam sibuk, kecepatan perjalanan, waktu tunggu, <i>headway</i>, frekuensi kendaraan, waktu perjalanan, waktu pelayanan, dan kriteria awal dan akhir perjalanan memperoleh nilai baik. Secara keseluruhan kriteria penilaian dari sisi penumpang kinerja pelayananangkutan kota berkinerja baik dengan memperoleh nilai bobot 24. 2. Dari hasil perhitungan penentuan jumlah armada angkutan kota di dapat jumlah kebutuhan armada yang efektif yang beroperasi pada trayek Terminal <i>Poris Plawad – Jatake</i> pada jam sibuk pagi sebanyak 141 kendaraan sedangkan jumlah kendaraan yang beroperasi dilapangan sebanyak 178 kendaraan, kemudian jumlah armada yang efektif pada jam sibuk siang sebanyak 116
<p>Hubungan dengan Penelitian</p>	<p>Dari kesimpulan jurnal terdahulu, terdapat variabel pelayanan keberangkatan penumpang bus jadi ada hubungannya dengan penelitian ini dan untuk selanjutnya.</p>

2.3 Hipotesis

Pengertian Hipotesis Penelitian Menurut Sugiyono (2016), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Maka untuk memberikan

jawaban sementara atas masalah yang dikemukakan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

a.Hipotesis 1

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Menurut (riza wahyudi 2018) Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh signifikan pada taraf kepercayaan 95 % secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.054 Sedangkan menurut (Syarif Hidayatullah dkk, 2018) Berdasarkan hasil probabilitasnya kurang dari ($>0,05$) yaitu 0,001. Bahwa system informasi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan

Berdasarkan peneliti dahulu menjelaskan berdasarkan adanya pengaruh antara variable sistem informasi terhadap pelayanan keberangkatan penumpang, yang menjadi dasar penulis membuat dugaan bahwa:

H1: Diduga sistem informasi (X1) berpengaruh positif terhadap pelayanan keberangkatan penumpang bus (Y) di terminal Dukuhsalam Slawi Kabupaten Tegal.

b.Hipotesis 2

Penjadwalan adalah proses pengambilan keputusan yang berkenaan dengan pengalokasian sumber daya terbatas untuk tugas-tugas dari waktu ke waktu yang memiliki tujuan untuk mengoptimasi dari satu atau lebih tujuan.

Menurut (Devi nurmala sari. 2018) ada pengaruh signifikan penjadwalan terhadap pelayanan keberangkatan penumpang. Sedangkan menurut (Putra bahtera bagun, dkk. 2018) Bahwa

H2: Diduga penjadwalan (X2) Berpengaruh positif terhadap pelayanan keberangkatan penumpang Bus (Y) di terminal Dukuhsalam Slawi Kabupaten Tegal.

a. Hipotesis 3

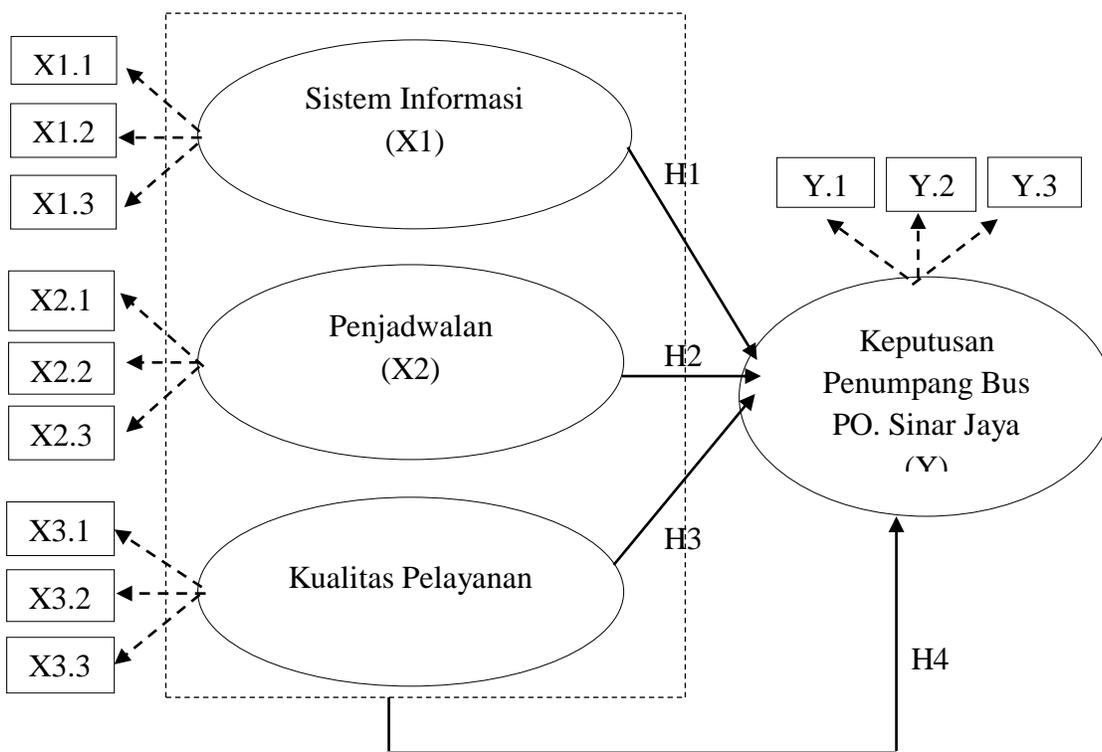
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk mengetahui keinginan pelanggan.

Menurut (winda wulan dari,dkk.2016) Bukti fiik dan jaminan dan kepastian berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelanggan. Sedangkan menurut (yosi permata 2017) Bahwa probabilitasnya lebih besar dari $<0,05$ yaitu $0,694$ bahwa kualitas pelayanan

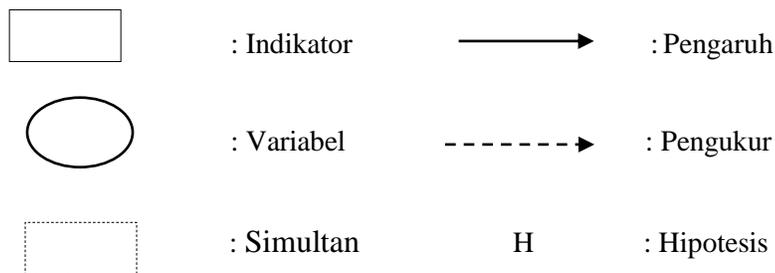
H3: Diduga Kualitass pelayanan (X3) berpengaruh positif terhadap pelayanan keberangkatan penumpang bus (Y) di terminal Dukuhsalam Slawi Kabupaten Tegal.

2.4 Kerangka Pimikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :



Indikator variable independent (X1) Sistem Informasi

X1.1 : Kemudahan akses *website* dengan mudah

X1.2 : Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam *website*

X1.3 : Informasi yang ditampilkan relevan dengan kebutuhan penumpang

Indikator variable independent (X2) Penjadwalan

X2.1 : Estimasi waktu tiba kendaraan

X2.2 : Estimasi waktu tunggu ditempat pemberhentian

X2.3 : Frekuensi perjalanan

Indikator variable independent (X3) kualitas pelayanan

X3.1 : Bukti Fisik

X3.2 : Kehandalan

X3.3 : Daya Tanggap

Indikator variable dependent (Y) Keputusan Penumpang Bus PO. Sinar Jaya

Y1 : Rata-Rata Perjalanan

Y2 : Waktu Perjalanan,

Y3 : Rata-Rata Waktu Tunggu Penumpang.

2.5 Diagram Alur Penelitia

Tabel 2.2
Diagram Alir Penelitian

