

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru

2.1.1. Pengertian Kualitas

Menurut Davis (2004) di kutip oleh Yamit (2004) membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang dikemukakan Davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan produk yang berkualitas. Semakin tinggi resiko yang didapatkan dan kemudian dikurangnya maka akan tinggi kualitas yang dihasilkannya. Melalui cara yang sama, lebih cepat resiko dikenali dan dikurangi, akan lebih tinggi pula kualitasnya.

2.1.2 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan dari berbagai prosedur di dalam perusahaan untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan, sedangkan teknologi informasi adalah alat bantu untuk mencapai tujuan tersebut (Tantra, 2012).

Hal yang harus diperhatikan dari suatu *software* berdasarkan sifat-sifat operasional (*product operation*) yaitu:

- 1) Kebenaran adalah tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang di spesifikasikan dan memenuhi tujuan atau misi pengguna.
- 2) Keandalan adalah sejauh mana *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
- 3) Efisiensi adalah jumlah sumber daya yang di proses dan kode yang di perlukan oleh program untuk melaksanakan fungsinya.
- 4) Integritas adalah tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu.


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Kegunaan adalah usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran program.

2.1.3 Penerimaan Mahasiswa Baru

Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) adalah salah satu kegiatan penerimaan mahasiswa baik untuk perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. Kegiatan ini pada umumnya dilaksanakan selama lebih dari satu hari. Untuk memilih jurusan di perguruan tinggi negeri yang ada di Indonesia, PMB yang dilaksanakan dengan sistem nasional dan serentak bersamaan antar perguruan tinggi negeri satu dengan perguruan tinggi negeri lainnya.

2.1.4 Pengertian *Software* Penerimaan Mahasiswa Baru

Menurut buku panduan UIN, PMB *online* adalah sebuah *website* yang dapat dilakukan secara *online* sehingga menyajikan informasi lengkap tentang penerimaan mahasiswa baru, proses pembacaan brosur, persyaratan pendaftaran, jadwal dan hasil ujian bisa dilihat di *website* ini yang ada di alamat <http://pmb.ac.id>. Pada *update* terbaru, PMB *online* UIN memiliki tiga fasilitas untuk melakukan registrasi secara *online* yaitu:

Fasilitas:

- 1) Pendaftaran *online*.
- 2) Pencetakan kartu ujian secara *online*.
- 3) Informasi hasil ujian saringan masuk.

2.1.5 Fitur-Fitur PMB *Online*

Fitur-fitur yang ada pada sistem PMB *online* yaitu:

- 1) Beranda, tampilan utama sistem setelah pengguna melakukan *login*, setelah pengguna melakukan *login*, sistem secara otomatis akan masuk ke halaman awal.
- 2) Pendaftaran *online*, fasilitas untuk data-data mahasiswa, mempunyai fitur isian data calon mahasiswa seperti isian biodata mahasiswa, seperti nama lengkap, telepon, tempat tanggal lahir, dan alamat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

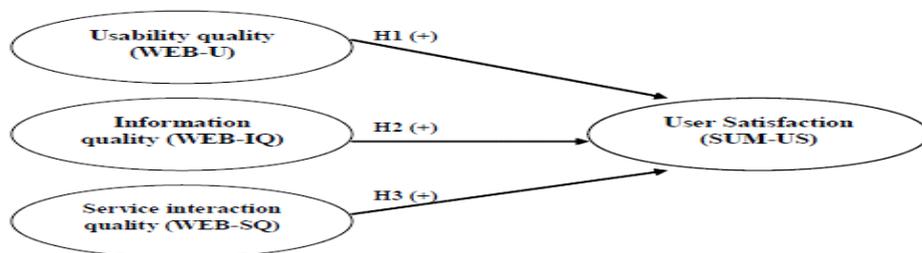
- 3) Informasi pengumuman kelulusan, fasilitas untuk menampilkan siapa saja yang lulus tes PMB *online*.
- 4) Informasi pembayaran pendaftaran, fasilitas untuk memberitahukan cara pembayaran.
- 5) Informasi sekilas UIN Suska, fasilitas untuk menampilkan informasi tentang seputar UIN Suska Riau.
- 6) Informasi pra daftar merupakan fasilitas untuk mengetahui bagaimana cara mendaftar PMB *online*.

2.2 Metode Webqual (*Webquality*)

2.2.1 Pengertian Webqual

Menurut Slabey dalam Wahidin (2013), webqual adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan *instrument-instrument* penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website* tersebut.

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*, sebagaimana diilustrasikan dalam Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1. Model Webqual 4.0

Menurut Loiacono dalam Sanjaya (2012), persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi dari webqual



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan webqual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada *instrument* webqual 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi Barnes dan Vidgen melakukan analisis terhadap webqual dan membuat perbandingan rinci antara servqual dan webqual 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam servqual tidak sesuai dengan webqual 2.0 jumlah *instrument* dengan 24 pertanyaan tetap dipertahankan.

Webqual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk webqual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari webqual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan *website* sebagai perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda yaitu kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru webqual 3.0 telah diuji dalam domain lelang *online*. Analisis dari hasil webqual 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website* yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan.

Pada webqual 4.0 variabel kegunaan telah berkembang, hal ini dapat dilihat pada indikator-indikator yang lebih menekankan pada persepsi pengguna dari pada perancangan *website*.

Dengan demikian, webqual telah berkembang menggunakan lokakarya kualitas, analisis faktor untuk mengidentifikasi pengelompokan pertanyaan, dan *literature* dari tiga bidang utama penelitian informasi yang berkualitas dari *mainstream* penelitian, interaksi layanan kualitas dari pemasaran serta beberapa *e-commerce*, dan kegunaan dari manusia dengan interaksi komputer, hasil kualitas pada setiap tahap pengembangan webqual adalah untuk memastikan bahwa kualitas adalah relevan, terutama di mana mereka berhubungan dengan *pr-internet* sastra dan industri baru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.3 Dimensi Webqual 4.0

Menurut Barnes dan Vidgen dalam Sanjaya (2012), webqual disusun berdasarkan penelitian terdiri atas tiga dimensi area yaitu:

- 1) *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada *site*, pantas tidaknya informasi untuk ditujukan kepada pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang biasa dipercaya, informasi yang *up to date* terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat *detail*, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
- 2) *Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang di alami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *site* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *site*.
- 3) *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *site*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

Model pengukuran mutu *website*, Barnes and Vidgen (2002), dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi webqual 4.0 dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1 Webqual 4.0 *Instrument*

Dimensi	Kuesioner Webqual 4.0
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>. 2. Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami . 3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>. 4. Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan. 5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik . 6. Desain sudah sesuai dengan jenis <i>website</i> . 7. <i>Website</i> mengandung kompetensi. 8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 Webqual 4.0 *Instrument* (Lanjutan)

Dimensi	Kuesioner Webqual 4.0
<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> telah memberikan informasi yang akurat. 2. <i>Website</i> telah memberikan informasi yang terpercaya. 3. <i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu (<i>up-to-date</i>). 4. <i>Website</i> memberikan informasi yang relevan. 5. <i>Website</i> memberikan informasi yang mudah untuk dipahami pengguna. 6. <i>Website</i> memberikan informasi dengan detail yang tepat. 7. <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
<i>Service Interaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik. 2. Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi pada <i>website</i>. 3. Pengguna <i>website</i> merasa aman terhadap informasi pribadinya. 4. <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi. 5. <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas. 6. <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. 7. Pengguna <i>website</i> merasa yakin bahwa barang atau jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data utama suatu *riset*, beberapa metode yang dapat digunakan, yaitu (Noor, 2009):

1) Wawancara

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.

2) Kuesioner

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.

2.3.1 Penentuan Populasi dan Sampel

2.3.1.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015).

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti itu.

Misalnya akan melakukan penelitian di sekolah X, maka sekolah X ini mempunyai populasi yang bisa berupa jumlah subjek atau orang dan karakteristik subjek atau orang. Pengertian pertama memberi makna bahwa populasi merupakan sekumpulan orang atau subyek dan obyek yang diamati. Pengertian kedua memberi petunjuk bahwa orang-orang di sekolah X mempunyai karakteristik, misalnya motivasi kerjanya, disiplin kerjanya, kepemimpinannya, iklim organisasinya dan lain-lain. Sekolah juga mempunyai karakteristik lain seperti kebijakan, prosedur kerja, tata ruang kelas, lulusan yang dihasilkan dan lain-lain.

2.3.1.2 Sampel

Penentuan jumlah sampel merupakan suatu langkah awal sebelum melakukan penyebaran kuesioner yang mana penentuan jumlah sampel ini untuk mengetahui apakah sampel yang diambil mewakili populasi, karena bila data tidak mewakili populasi akan menyebabkan terjadinya kesalahan fakta atas hal sesungguhnya.

Sampel merupakan bagian dari suatu populasi. Sementara itu, populasi diartikan sebagai kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang

sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Dalam penelitian pengambilan sampel dilakukan karena dalam prakteknya suatu penelitian banyak terdapat kendala yang tidak memungkinkan seluruh populasi untuk diteliti, dan kendala tersebut bisa terjadi karena terbentur pada keterbatasan situasi, waktu dan biaya.

Untuk menentukan berapa minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi diketahui, dapat digunakan rumus *slovin* seperti terlihat pada persamaan 2.1.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n= Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = Taraf Kesalahan (1%, 5%, 10%)

2.3.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* merupakan teknik *self report* bagi pengukuran sikap dimana subyek di minta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan. Skala *likert* adalah salah satu teknik pengukuran sikap yang paling sering digunakan dalam *riset* pemasaran. Dalam pembuatan skala *likert*, ada beberapa pernyataan yang berhubungan dengan suatu isu atau obyek, lalu subyek atau responden diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap masing-masing pernyataan dapat dilihat pada Tabel 2.2 di bawah ini:

Tabel 2.2 Contoh Format Kuesioner Dengan Menggunakan Skala *Likert*

Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan didalam angket					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk menyempurnakan kuesioner, maka terlebih dahulu diadakan *test* pendahuluan. *Test* pendahuluan ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner sudah memenuhi syarat atau belum, sesuai dengan tujuan penelitian yang berhubungan dan tidak berhubungan dengan variabel penelitian yang ingin dicapai.

2.4 Teknik Pengolahan Data

2.4.1 Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jika menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukurnya.

Langkah-langkah pengujian validitas dapat dijelaskan seperti berikut:

- 1) Mendefenisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
- 2) Melakukan uji coba pengukur pada sejumlah responden, responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.
- 3) Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
- 4) Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total.

2.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Keandalan yang menyangkut kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan penelitian mahasiswa adalah dengan menggunakan metode Alpha (*Cronbach's*).

2.5 *Statistical Product and Servicer Solutions* (SPSS)

SPSS adalah *software* komputer yang berfungsi menganalisis data statistik. SPSS kependekan dari *statistical product and service solution*,

merupakan program untuk membantu dalam melakukan olah data dan analisis data statistik. Program SPSS memiliki tampilan yang *user friendly* dan cara penggunaan yang mudah. SPSS menggunakan kotak *dialog* yang sederhana sehingga mudah untuk dipahami cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah dengan menggunakan *pointing* dan *clicking mouse*. Dengan SPSS akan membantu menyingkat waktu atau efisiensi kegiatan dalam menganalisis data. Hal ini dikarenakan dengan SPSS kita tidak membutuhkan perhitungan secara manual yang menghabiskan banyak waktu untuk menganalisis data (Priyanto, 2016).

2.5.1 Menu SPSS

Adapun menu-menu yang terdapat pada SPSS, yaitu (Priyanto, 2016).

- 1) Menu *file* dipergunakan untuk membuka data baru, *output* baru, menutup *file*, menyimpan, print, keluar dari program, dan sebagainya.
- 2) Menu *Edit* dipergunakan untuk melakukan pengeditan seperti *undo*, *redo*, *cut*, *copy*, *clear*, *insert* variabel, dan sebagainya.
- 3) Menu *View* dipergunakan untuk mengatur *toolbar*, seperti *status bar*, *font*, *value label*, dan sebagainya.
- 4) Menu *Data* digunakan untuk keperluan yang berhubungan dengan data seperti mengurutkan data, validasi data, menggabungkan data, membagi data, dan sebagainya.
- 5) Menu *Transform* dipergunakan untuk keperluan membuat perubahan pada variabel yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti computer variabel, *rank cases*, *automatic recode*, *rank cases*, dan sebagainya.
- 6) Menu *Analys* merupakan menu pokok untuk analisis data *statistic* seperti analisis deskriptif, analisis perbandingan rata-rata, analisis korelasi, *regresi linier*, dan sebagainya.
- 7) Menu *Graph* untuk membuat berbagai grafik seperti *bar*, *dot*, *line* dan sebagainya.
- 8) Menu *Utilities* untuk mengetahui tampilan menu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 9) Menu *Add-ons* digunakan untuk membuka aplikasi tambahan, membuka *service, statistic guides*, dan sebagainya.
- 10) Menu *Windows* dipergunakan untuk pengaturan jendela SPSS seperti *split file* dan sebagainya.
- 11) Menu *Help* dipergunakan untuk membantu pengguna dalam memahami perintah-perintah SPSS jika pengguna mengalami kesulitan.

2.6 Uji Asumsi Klasik Regresi

Model *regresi* yang baik harus memenuhi asumsi klasik. Pemenuhan asumsi klasik dimaksudkan agar pengerjaan model regresi tidak menemukan masalah-masalah statistik.

2.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari model regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Jadi dalam hal ini yang diuji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Ada dua cara yang biasa digunakan untuk menguji normalitas pada model regresi yaitu dengan analisis grafik (*histogram dan normal P-P plot*) dan uji *kolmogrov-smirnov*.

2.6.2 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$). Metode pengujian yang baik adalah yang tidak adanya masalah autokorelasi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah uji *durbin-watson*.

2.6.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang tinggi antara variabel bebas.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai *inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* pada model regresi bebas dan multikolinearitas.

2.6.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan antara lain uji *glejser*, uji korelasi *spearman*, uji *park*, dan melihat pola titik pada grafik *scatter plot*.

2.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2016), analisa regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Perbedaan dengan regresi linier sederhana yaitu terletak pada jumlah variabel independennya, di mana regresi linier sederhana hanya menggunakan satu variabel independen, sedangkan regresi linear berganda menggunakan dua atau lebih variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi. Variabel independen dilambangkan dengan $X_1, X_2, X_3 \dots X_n$, sedangkan variabel dependen dilambangkan dengan Y .

2.8 Penelitian Terdahulu

Pembahasan mengenai pengukuran kualitas *website* bukanlah suatu hal yang baru untuk dijadikan tema penelitian. Oleh karena itu, penulis menjadikan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan referensi atau tinjauan pustaka. Penelitian terdahulu yang pertama diambil dari penelitian oleh Candra Irawan yang berjudul *Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)*, pada tahun 2012. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel independen yang dianalisis berupa *item-item*

Hak Cipta Ditanggung-Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pertanyaan pada ketiga dimensi webqual (kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi) berkontribusi positif terhadap kualitas *website*.

Selanjutnya terdapat pada penelitian Iman Sanjaya yang berjudul *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*, pada tahun 2012. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari 3 dimensi webqual 4.0, hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*. Hal ini bisa menjadi catatan bagi pengelola *website* Kominfo untuk terus meningkatkan kualitas konten dari *website* apalagi mengingat tugas Kominfo sebagai corong informasi resmi dari Pemerintah kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu selanjutnya diambil dari penelitian yang dilakukan oleh Miftah Nasution dan Mudjahidin dengan judul *Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Metode Webqual*, pada tahun 2013. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali *website*.

Perbandingan terhadap penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas dapat digambarkan pada Tabel 2.3 sebagai berikut:

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Candra Irawan	Iman Sanjaya	Miftah N. dan Mudjahidin
1.	Judul	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir).	Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i> Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Metode Webqual.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

2.	Tahun	2012	2012	2013
3.	Penerbit	Jurnal Sistem Informasi (JSI) Unsri	IPTEK-KOM	Jurnal Sistem Informasi ITS
4.	Tujuan Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengevaluasi kualitas <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dari persepsi pengguna berupa kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. 2. Mengetahui <i>item-item</i> pada dimensi yang mana dari Webqual yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas <i>website</i> (www.oganalirkab.go.id). 3. Memberikan saran (rekomendasi) berdasarkan hasil pengukuran kualitas <i>website</i> tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen guna meningkatkan kualitas <i>website</i>. 	Pengukuran kualitas layanan <i>website</i> Kominfo yang beralamat di www.kominfo.go.id dengan menggunakan metode Webqual 4.0.	Mengukur kualitas <i>website</i> dari sisi kepuasan pengguna akhir dan keinginan pengunjung situs untuk menggunakan kembali layanan <i>website</i> KPPN Surabaya I.
5.	Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil evaluasi kualitas <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dari persepsi pengguna berupa kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan dinyatakan cukupbagus berdasarkan pengukuran dimensi Webqual. 2. Persamaan regresi menunjukkan bahwa <i>variable independen</i> yang dianalisis berupa <i>item-item</i> pertanyaan pada 	Dari 3 dimensi Webqual 4.0, hanya dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>website</i> .	Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali <i>website</i> .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

	<p>ketiga dimensi Webqual (usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi) berkontribusi positif terhadap kualitas website.</p> <p>3. Rekomendasi hasil penelitian.</p>	<p>Hal ini bisa menjadi catatan bagi pengelola website Kominfo untuk terus meningkatkan kualitas konten dari website apalagi mengingat tugas Kominfo sebagai corong informasi resmi dari Pemerintah kepada masyarakat.pengelola website Kominfo untuk terus meningkatkan kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website.</p>	
--	--	---	--

2.9 Sejarah Universitas

Universitas Islam Sultan Syarif Kasim (UIN Suska) Riau dalam bahasa Inggris adalah *State Islamic University Of Sultan Syarif Kasim Riau* merupakan hasil pengembangan atau peningkatan hasil pendidikan dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sultan Syarif Qasim Pekanbaru yang secara resmi dikukuhkan berdasarkan peraturan Presiden RI Nomor 2 Tahun 2005 tanggal 4 Januari 2005 tentang perubahan IAIN Sultan Sarif Qasim Pekanbaru menjadi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan diresmikan pada 9 Februari 2005 oleh Presiden RI, Bapak Dr. H.Susilo Bambang Yudoyono sebagai tindak lanjut perubahan status ini, Menteri Agama RI menetapkan organisasi dan tata kerja UIN Suska Riau berdasarkan peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2005 tanggal 2 April 2005.

Sejak berdirinya IAIN Suska sampai menjadi UIN Suska hingga sekarang ini telah beberapa kali mengalami pergantian pimpinan, dapat dilihat dari Tabel 2.4 sebagai berikut:

Tabel 2.4 Organisasi Pimpinan UIN Suska Riau

No	Nama	Periode
1	Prof. H. Ilyas Muh. Ali	1970-1975
2	Drs. H. Amoerad Oesman	1975-1979
3	Drs. Soewarno Ahmady	1979-1987
4	Drs. H Yusuf Rahman, MA	1987-1996
5	Prof. Dr. H. Amir Luthfi	1996-2000
6	Prof. Dr. H. Amir Luthfi	2000-2005
7	Prof. Dr. H. M. Nazir	2005-2010
8	Prof. Dr. H. M. Nazir	2010-2014

2.9.1 Visi, Misi, Karakteristik dan Tujuan UIN Suska Riau

2.9.1.1 Visi

Visi UIN Suska Riau adalah mewujudkan Universitas Negeri Sebagai lembaga pendidikan tinggi utama yang mengembangkan ajaran Islam, ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni secara integral di kawasan Asia Tenggara.

2.9.1.2 Misi

- 1) Melaksanakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai sarjana muslim.
- 2) Melaksanakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni dengan menggunakan paradigma islami.
- 3) Manfaat ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni sebagai pengabdian kepada masyarakat dengan menggunakan paradigma islami.
- 4) Menyiapkan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

2.9.2 Karakteristik

- 1) Pengembangan paradigma ilmu yang memberi penekanan pada rasa iman dan tauhid (*belief affection*).
- 2) Pengembangan berbagai cabang ilmu pengetahuan dengan pendekatan religius sehingga nilai-nilai islam menjadi roh bagi setiap cabang ilmu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengetahuan dengan penerapan prinsip islam dan disiplin ilmu sebagai upaya mewujudkan integrasi ilmu dengan islam.

- 3) Penyelenggaraan beberapa disiplin ilmu untuk mencapai standar kompetensi ilmu-ilmu keislaman yang memperkuat domain akidah, ibadah, muamalah dan akhlak.
- 4) Pembinaan dan pengembangan lingkungan yang madani sesuai dengan nilai-nilai islam melalui program Ma'had'Al-jami'ah.
- 5) Perwujudan keunggulan akademik dan profesionalisme yang didasarkan pada moral keagamaan dalam kehidupan kampus.
- 6) Pengembangan studi Regional Islam Asia Tenggara dan Tamaddun Melayu sebagai pusat keunggulan (*center of excellence*).

2.9.3 Tujuan

- 1) Persiapan peserta didik yang berakhlak mulia menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan dan keunggulan akademik dan/atau profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan atau mengaplikasikan ilmu agama islam, teknologi, seni atau ilmu lain yang terkait.
- 2) Menggali, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu agama Islam, teknologi, seni, ilmu lain yang terkait serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan martabat dan taraf kehidupan masyarakat serta memperkaya kebudayaan nasional.

2.9.4 Prosedur Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru

Adapun prosedur untuk melakukan pradaftar bagi calon mahasiswa adalah sebagai berikut:

- 1) Siswa yang berminat melakukan pradaftar *online* di *website* pmb.uin-suska.ac.id untuk mendapatkan PIN pembayaran (12 digit) dan *password* dapat dilihat dari Gambar 2.2 sebagai berikut:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2 Tampilan PMB online

Pada proses pradaftar kita mengisikan beberapa data terlebih dahulu untuk mendapatkan pin daftar dan *password* daftar, dimana data yang diperlukan yaitu nis, nama lengkap, tempat tanggal lahir, dan no telpon dan *password* dapat aktif setelah melakukan pembayaran uang pendaftaran pada bank bri syariah.

- 2) Pembayaran uang pendaftaran untuk mengaktifkan pin.
- 3) Pendaftaran *online* calon mahasiswa baru.
- 4) *Upload* foto.
- 5) *Input* data pribadi dan pilihan prodi.
- 6) Pilih prodi atau jurusan.
- 7) Cetak tanda pendaftaran.