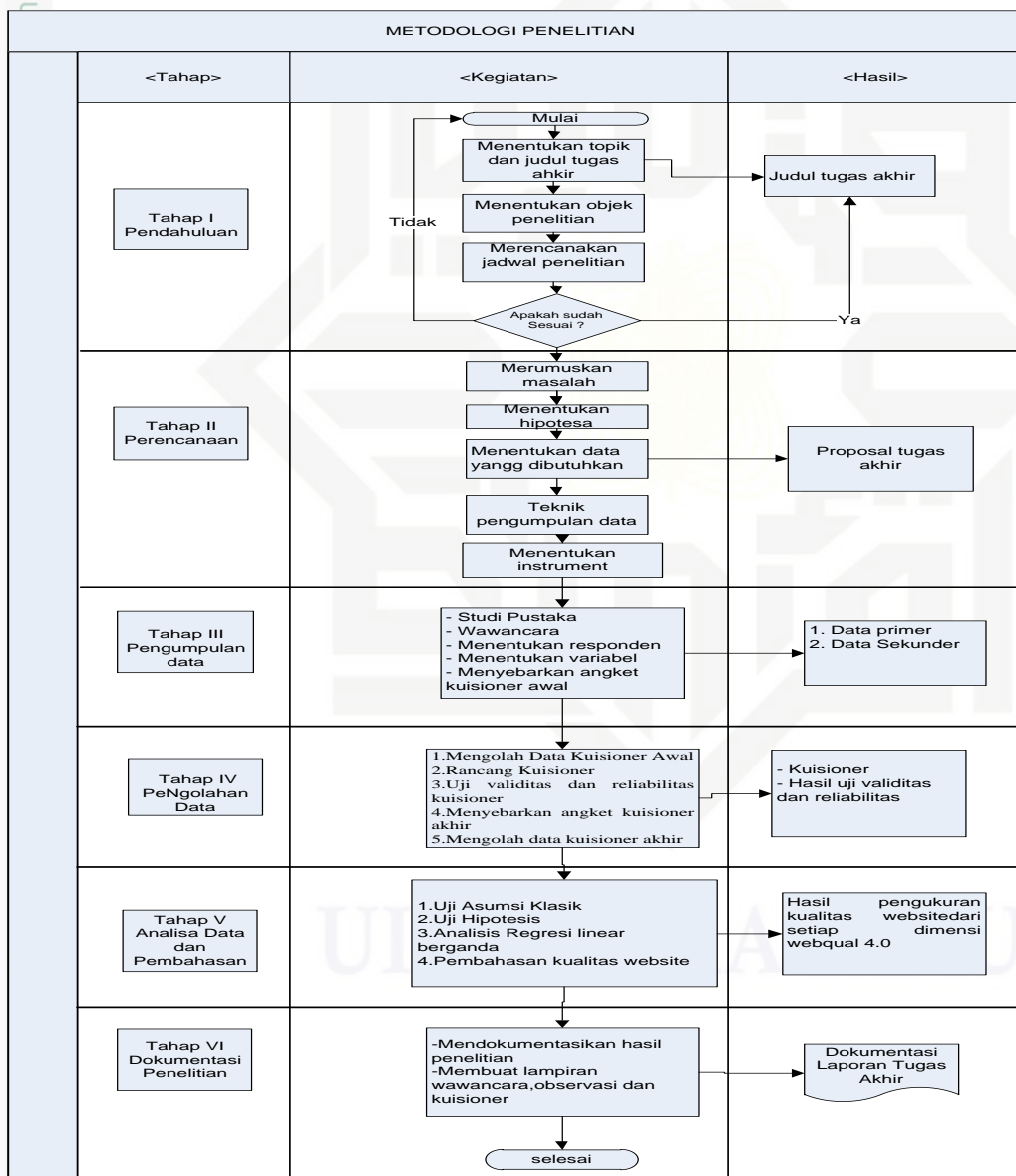


1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian, yaitu langkah demi langkah dalam penyusunan Tugas Akhir ini, dimulai dari proses perencanaan hingga pembuatan laporan, yang dapat dijabarkan seperti pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3.1 Flowchart Metodologi Penelitian.

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.

Keterangan Gambar:

3.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan ini kegiatan yang dilakukan adalah:

1) Menentukan Topik dan Judul Tugas Akhir

Pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini, hal yang pertama dilakukan adalah menentukan topik dan judul. Judul dari tugas akhir atau penelitian ini adalah analisis Kualitas layanan sistem penerimaan mahasiswa baru menggunakan metode webqual 4.0.

2) Menentukan Objek Penelitian

Objek penelitian pada tugas akhir ini adalah mahasiswa aktif jurusan pendidikan ekonomi tahun 2013.

3) Perencanaan Jadwal Penelitian

Langkah selanjutnya adalah merencanakan jadwal dan bentuk penelitian yang akan dibuat. Setelah melakukan studi *literature*, studi pendahuluan, dan observasi, maka dibuatlah rencana penelitian untuk tugas akhir, yaitu analisis Kualitas layanan sistem PMB *online* dengan metode webqual 4.0. Hasil dari tahap pendahuluan ini adalah judul tugas akhir. Setelah judul didapat, maka dilanjutkan ketahap berikutnya yaitu tahap perencanaan.

3.2 Tahap Perencanaan

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahapan perencanaan adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan Masalah

Pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.

2) Menentukan Hipotesis

Langkah selanjutnya adalah menentukan hipotesis penelitian yang akan dibuat dalam tugas akhir ini yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban sementara terhadap penelitian dan memfokuskan terhadap

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.

jawaban yang akan dicapai yaitu pengujian pengaruh dari setiap variabel-variabel pada penelitian ini.

3) Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum data dikumpulkan, terlebih dahulu ditentukan data apa saja yang akan dibutuhkan dalam tugas akhir ini. Penentuan data ini dilakukan setelah melakukan observasi langsung, dan kemudian melakukan studi pendahuluan dan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan.

4) Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik, maka dilakukan studi literatur studi pendahuluan dan observasi untuk memastikan apakah alat yang ditentukan bisa diterapkan di objek penelitian. Setelah teknik pengumpulan data ditentukan, maka ditentukanlah alat untuk mengumpulkan datanya yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan studi literatur. Hasil dari tahap perencanaan ini adalah proposal tugas akhir.

5) Menentukan *Instrument*

Menentukan *instrument* penelitian yang akan dibuat dalam tugas akhir ini yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban sementara.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya yaitu tahap pengumpulan data, yaitu dengan cara:

1) Studi Pustaka

Menemukan data-data yang berhubungan penelitian berdasarkan pustaka dan referensi-referensi lainnya.

2) Wawancara

Tahap ini yaitu melakukan wawancara langsung dengan pihak UIN dan mahasiswa PMB *online*. Untuk melihat transkrip wawancara dapat dilihat pada Lampiran B.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

3) Menentukan Responden

Responden merupakan *user* atau pengguna *website* PMB *online* khususnya mahasiswa tahun 2013 jurusan pendidikan ekonomi yang ditentukan berdasarkan teknik *random sampling* dengan populasi sebanyak 168 orang (data berdasarkan jumlah mahasiswa yang aktif). kemudian untuk menghitung sampel menggunakan rumus *slovin*. Banyaknya responden atau sampel yang digunakan dalam proses penyebaran kuesioner menggunakan rumus *slovin* seperti persamaan rumus 3.1 sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelongaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel, misalnya 10%.

jadi :

$$n = \frac{168}{1 + 168(10\%)^2}$$

$$n = \frac{168}{2.68}$$

$$n = 62.68$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 63 orang setelah dibulatkan.

4) Menentukan Variabel

Dalam penetapan variabel untuk membuat kuesioner maka peneliti menggunakan variabel dalam kuesioner berdasarkan dimensi metode webqual 4.0 dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut dan untuk melihat kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa dapat dilihat pada Lampiran C.

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 3.1 Indikator Dari Setiap Variabel Webqual 4.0

VARIABEL	PERNYATAAN
<i>Usability (X1)</i>	1. Sistem PMB <i>online</i> mudah dioperasi dan dijalankan.
	2. Sistem PMB <i>online</i> memiliki interaksi yang baik, jelas dan mudah dimengerti.
	3. Sistem PMB <i>online</i> mudah untuk dijelajahi.
	4. Sistem PMB <i>online</i> mudah digunakan.
	5. Sistem PMB <i>online</i> memiliki <i>design</i> atau tampilan <i>website</i> yang baik dan menarik.
	6. Desain Sistem PMB <i>online</i> tampak sesuai dengan tipikal <i>website</i> berita dan informasi.
	7. Sistem PMB <i>online</i> tampak meyakinkan dan berkompeten.
	8. Sistem PMB <i>online</i> mampu memberikan sebuah pengalaman positif.
<i>Information Quality (X2)</i>	1. Sistem PMB <i>online</i> memberikan informasi yang akurat.
	2. Informasi pada Sistem PMB <i>online</i> dapat dipercaya.
	3. Informasi yang diberikan Sistem PMB <i>online</i> selalu <i>up-to-date</i> atau tepat waktu.
	4. Sistem PMB <i>online</i> memberikan informasi yang relevan untuk pengguna
	5. Informasi yang diberikan Sistem PMB <i>online</i> mudah dipahami pengguna.
	6. Informasi yang berikan Sistem PMB <i>online</i> cukup detail atau terperinci.
	7. Sistem PMB <i>online</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
<i>Interaction Quality (X3)</i>	1. Sistem PMB <i>online</i> memiliki reputasi yang baik dimata pengguna.
	2. Sistem PMB <i>online</i> menyediakan rasa aman ketika melakukan transaksi
	3. Sistem PMB <i>online</i> melindungi privasi pengunjung ketika mengakses <i>website</i> tersebut.
	4. Sistem PMB <i>online</i> menciptakan sebuah nuansa personalisasi.
	5. Sistem PMB <i>online</i> menciptakan sebuah nuansa yang mendukung iklim pada komunitas.
	6. Sistem PMB <i>online</i> menyediakan fitur-fitur untuk berkomunikasi (seperti <i>chatting</i> , pertanyaan <i>online</i> , <i>e-mail</i>) dengan pengelola <i>website</i> .
	7. Sistem PMB <i>online</i> memberikan informasi yang akurat.

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.

Untuk variabel kepuasan pengguna dapat dilihat di Tabel 3.2 di bawah:

Tabel 3.2 Variabel Kepuasan Pengguna

VARIABEL	PERNYATAAN
Kepuasan pengguna (Y)	1. Pandangan keseluruhan mengenai sistem PMB <i>online</i> .

Sumber: iman sanjaya (2012)

Setelah variabel dan sub variabel ditentukan selanjutnya menentukan skala pengukurannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur respon subyek kedalam 5 poin skala dengan interval yang sama seperti terlihat pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3.3 Keterangan Intensitas Kesetujuan Dalam Kuesioner

Keterangan Intensitas Kesetujuan Pernyataan Dalam Kuesioner	
Angka	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

5) Menyebarkan Angket Kuesioner Awal

Kuesioner awal disebarkan kepada responden yang sudah dipilih untuk mengetahui valid dan *reliable* kuesioner penelitian nantinya. Responden merupakan mahasiswa yang mengunjungi *website* sistem PMB *online* dengan jumlah 18 orang.

3.4 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, hasil jawaban kuersioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan dan diolah dalam *Microsoft Excel*. Adapun tahapan pengolahan data adalah 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.

1) Mengolah Data Kuesioner Awal

Mengolah data kuesioner awal berdasarkan variabel dimensi webqual 4.0.

2) Rancang Kuesioner

Data kuesioner awal yang terkumpul kemudian dideskripsikan sesuai dengan karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap variabel sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner. Analisis dilakukan pada variabel dimensi kegunaan (X1), variabel dimensi kualitas informasi (X2), variabel dimensi kualitas interaksi (X3).

3) Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Pengujian validitas kuesioner dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pertanyaan dalam angket yang digunakan (Ghozali 2006). Suatu angket dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Dengan demikian suatu kuesioner yang digunakan dapat berfungsi sebagai alat pengumpul data yang akurat dan dapat dipercaya. Suatu pernyataan kuesioner dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r-tabel. Jika terdapat suatu pernyataan yang tidak valid, maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul *reliable* dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, apabila nilai r hitung $> 0,60$ berarti variabel dan *item* yang diukur bersifat handal. Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika nilai r hitung lebih besar dari *Cronbach Alpha* 0,60 (Nunaly, 1967).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel yaitu variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (masing-masing dimensi dari webqual 4.0). Jenis kuesioner yang diberikan adalah kuesioner tertutup yang dinilai dalam bentuk skala *likert*.

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.

4) Menyebarkan Angket Kuesioner Akhir

Kuesioner akhir adalah kuesioner yang sebelumnya sudah melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Kuesioner akhir ini juga disebarkan kepada responden yang sudah dipilih. Responden merupakan mahasiswa yang menggunakan atau mengunjungi *website* Universitas Islam Riau dengan jumlah 168 orang.

5) Mengolah Data Kuesioner Akhir

Data kuesioner akhir yang terkumpul kemudian dideskripsikan sesuai dengan karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap variabel sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner. Analisis dilakukan pada variabel dimensi kegunaan (X1), variabel dimensi kualitas informasi (X2), variabel dimensi kualitas interaksi (X3) dan kepuasan pengguna (Y).

3.5 Tahap Analisis Data dan Pembahasan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik. Berikut ini langkah-langkah pengujian:

- a. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji model regresi variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal.
- b. Uji Multikorelitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.
- c. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.
- d. Uji Autokorelasi bertujuan menguji asumsi dalam regresi dimana variabel tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri.

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) Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih perlu diuji. Oleh karena itu, hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh yang signifikan atau positif antara *usability* dengan kepuasan pengguna.
- b. Terdapat pengaruh yang signifikan atau positif antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna.
- c. Terdapat pengaruh yang signifikan atau positif antara kualitas interaksi dengan kepuasan pengguna.
- d. Terdapat pengaruh yang signifikan atau positif antara *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan kepuasan pengguna.

3) Analisis Regresi Linier Berganda

Pada tahapan ini digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan juga prediksi nilai antara keduanya. Penggunaan teknik analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dimaksudkan untuk mencari pengaruh antara variabel dimensi kegunaan (X1), dimensi kualitas informasi (X2), dan dimensi kualitas interaksi (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

4) Pembahasan kualitas layanan *website* berdasarkan hasil analisa statistik.

Pada tahap ini dilakukan pembahasan mengenai analisis kualitas layanan *website* Universitas Islam Riau berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam tahap ini akan diketahui pengaruh kualitas layanan sistem PMB berdasarkan dimensi-dimensi pada webqual 4.0 terhadap tingkat kepuasan penggunaannya, pengujian dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap temuan masalah yang terdapat pada *website* sistem PMB *online*.

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.

3.6 Tahap Dokumentasi Penelitian

Adapun tahap terakhir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Mendokumentasikan Hasil Penelitian

Mendokumentasikan hasil penelitian yang berjalan dari tahap awal penelitian hingga tahap akhir penelitian dengan hasil berupa laporan tugas akhir tentang kualitas layanan sistem PMB *online* berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

2) Membuat lampiran wawancara, observasi, kuesioner, dan hasil pengujian. Mengumpulkan dan menyusun lampiran penelitian yang sudah dilakukan berupa wawancara, observasi *website*, kuesioner, dan hasil pengujian kualitas layanan PMB *online* dengan hasil berupa lampiran penelitian kualitas *website* Universitas Islam Riau berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.