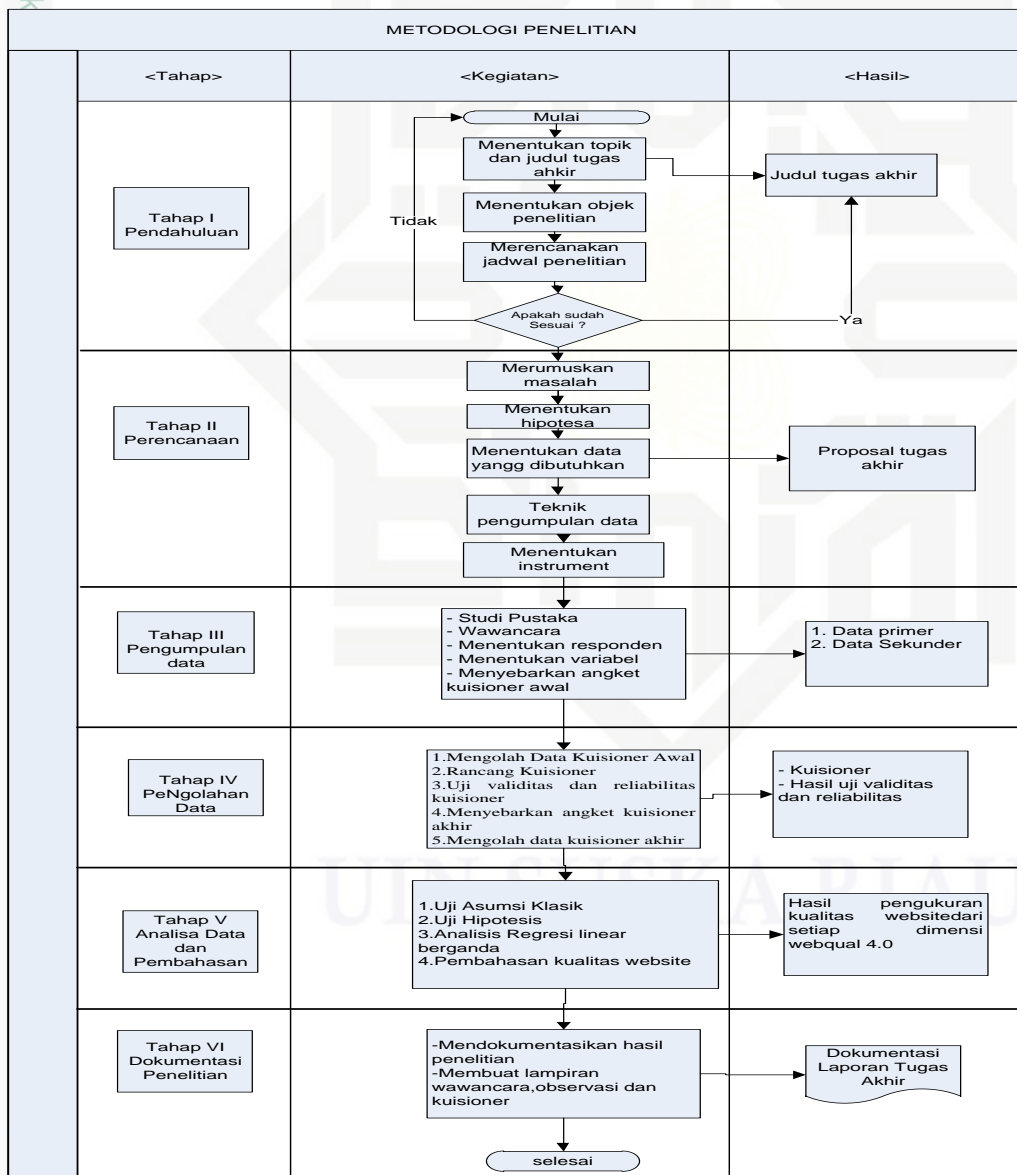


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

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 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:

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 Website Universitas Islam Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Universitas Islam Riau)**”.

2. Menentukan Objek Penelitian

Objek penelitian pada Tugas Akhir ini adalah mahasiswa UIR fakultas Pertanian.

3. Merencanakan 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 Website Universitas Islam Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0. Hasil dari tahap pendahuluan ini adalah judul proposal 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 Hipotesa

Langkah selanjutnya adalah menentukan hipotesis penelitian yang akan dibuat pada Tugas Akhir ini yang bertujuan untuk mendapatkan

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 sementara terhadap penelitian dan memfokuskan terhadap 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 *literature* 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 *literature* 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 *literature*. Hasil dari tahap perencanaan ini adalah proposal Tugas Akhir.

5. Menentukan *Instrument*

Menentukan *instrument* penelitian yang akan dibuat pada Tugas Akhir ini yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban sementara.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya adalah tahap pengumpulan data, yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

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

2. Wawancara

Tahap ini yaitu melakukan wawancara langsung dengan mahasiswa

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.

UIR fakultas Pertanian angkatan 2013 yang masih aktif. Adapun transkrip wawancara dapat dilihat pada Lampiran C.

3. Menentukan Responden

Responden merupakan pengguna *website* UIR. Sampel yaitu mahasiswa-mahasiswi angkatan 2013 fakultas Pertanian. Responden ditentukan berdasarkan teknik *random sampling* dengan populasi sebanyak 190 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 2.1 sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelongaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel, misalnya 10% (0,1).

jadi :

$$n = \frac{190}{1 + 1(10\%)^2}$$

$$n = \frac{190}{2.90}$$

$$n = 65.51$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 66 orang setelah dibulatkan.

4. Menentukan Variabel

Pada penetapan variabel untuk membuat kuesioner maka peneliti menggunakan variabel dalam kuesioner berdasarkan dimensi metode webqual 4.0.

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.

Berikut variabel dan pernyataan berdasarkan dimensi webqual 4.0 dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Indikator dari Setiap Variabel Webqual 4.0 Menurut Barnes dan Vidgen

VARIABEL	PERNYATAAN
<i>Usability (X1)</i>	1. <i>Website</i> UIR mudah dipahami dan dijalankan.
	2. <i>Website</i> UIR memiliki interaksi yang baik, jelas dan mudah dimengerti.
	3. <i>Website</i> UIR mudah untuk dijelajahi.
	4. <i>Website</i> UIR mudah digunakan.
	5. <i>Website</i> UIR memiliki <i>design</i> atau tampilan <i>website</i> yang baik dan menarik.
	6. Desain <i>website</i> UIR tampak sesuai dengan tipikal <i>website</i> berita dan informasi.
	7. <i>Website</i> UIR tampak meyakinkan dan berkompeten.
	8. <i>Website</i> UIR mampu memberikan sebuah pengalaman positif.
<i>Information Quality (X2)</i>	1. <i>Website</i> UIR memberikan informasi yang akurat.
	2. Informasi pada <i>website</i> UIR dapat dipercaya.
	3. Informasi yang diberikan <i>website</i> UIR selalu <i>up-to-date</i> atau tepat waktu.
	4. <i>Website</i> UIR memberikan informasi yang relevan untuk pengguna.
	5. Informasi yang diberikan <i>website</i> UIR mudah dipahami pengguna.
	6. Informasi yang berikan <i>website</i> UIR cukup detail atau terperinci.
	7. <i>Website</i> UIR menyajikan informasi dalam format yang sesuai.
<i>Interaction Quality (X3)</i>	1. <i>Website</i> UIR memiliki reputasi yang baik dimata pengguna.
	2. <i>Website</i> UIR menyediakan rasa aman ketika melakukan transaksi.

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 3.1 Indikator dari Setiap Variabel Webqual 4.0 Menurut Barnes dan Vidgen (Lanjutan)

VARIABEL	PERNYATAAN
Kepuasan Pengguna (Y)	3. <i>Website</i> UIR melindungi privasi pengunjung ketika mengakses <i>website</i> tersebut.
	4. <i>Website</i> UIR menciptakan sebuah nuansa personalisasi.
	5. <i>Website</i> UIR menciptakan sebuah nuansa yang mendukung iklim pada komunitas.
	6. <i>Website</i> UIR menyediakan <i>fitur-fitur</i> untuk berkomunikasi (seperti <i>chatting</i> , pertanyaan <i>online</i> , <i>e-mail</i>) dengan pengelola <i>website</i> .
	7. Layanan yang diberikan <i>website</i> UIR sesuai dengan yang dijanjikan.
Kepuasan Pengguna (Y)	Pendapat secara menyeluruh tentang <i>website</i> ini.

Sumber: 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 subjek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama seperti yang tertera pada Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2 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* UIR dengan jumlah 19 orang.

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.

3.4 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:

1. Mengolah Data Kesioner 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 (X_1), variabel dimensi kualitas informasi (X_2), variabel dimensi kualitas interaksi pelayanan (X_3).

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Priyatno (2016) pengujian validitas kuesioner dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pertanyaan dalam angket yang digunakan. 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 *reliable* jika nilai r hitung lebih besar dari *Cronbach Alpa* 0,60.

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.

Pada penelitian ini variabel yang digunakan 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*.

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* UIR dengan jumlah 190 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 (X_1), variabel dimensi kualitas informasi (X_2), variabel dimensi kualitas interaksi pelayanan (X_3) 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. Langkah-langkah pengujiannya adalah:

- 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.

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.

- 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.
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 kegunaan 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 kegunaan, 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 (X_1), dimensi kualitas informasi (X_2), dan dimensi kualitas interaksi pelayanan (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y).
4. Pembahasan Kualitas *Website* Berdasarkan Hasil Analisa Statistik
- Pada tahap ini dilakukan pembahasan mengenai analisis kualitas layanan *website* UIR berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam tahap ini akan diketahui pengaruh kualitas *website* UIR berdasarkan dimensi-dimensi pada webqual 4.0

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.

terhadap tingkat kepuasan penggunanya, pengujian dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan memberikan rekomendasi perbaikan terhadap temuan masalah yang terdapat pada *website* UIR.

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 *website* UIR 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 *website* UIR dengan hasil berupa lampiran penelitian kualitas *website* UIR berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.