

# ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERPORMANCE ANALYSIS

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:



**PAJAR SAFIKA**

**11653103368**



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU

2021

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.

## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

#### TUGAS AKHIR

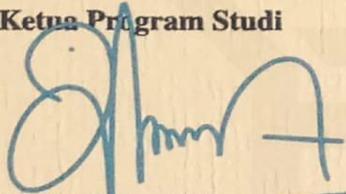
Oleh:

**PAJAR SAFIKA**

**11653103368**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 12 Juli 2021

**Ketua Program Studi**



**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

**Pembimbing**



**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**

- 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 mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

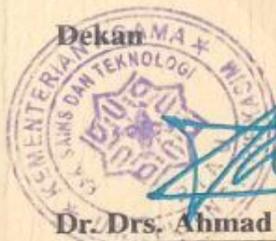
**PAJAR SAFIKA**

**11653103368**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 20 Mei 2021

Pekanbaru, 20 Mei 2021

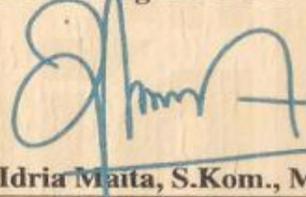
Mengesahkan,



**Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.**

**NIP. 196312141988031002**

**Ketua Program Studi**



**Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**

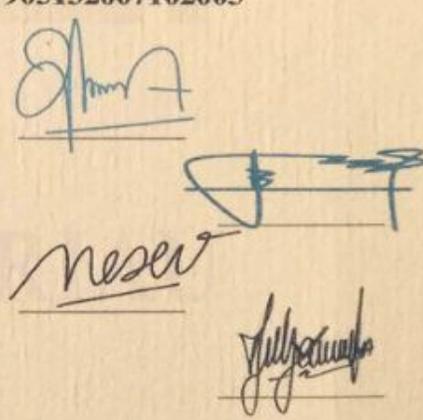
#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.**

**Sekretaris : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**Anggota 1 : Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc.**

**Anggota 2 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.**



## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas akhir yang tidak dipublikasikan ini telah terdaftar di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan tersedia untuk umum, dengan ketentuan hak cipta milik penulis, Anotasi pada referensi diperbolehkan, tetapi kutipan atau abstrak hanya dapat dilakukan dengan izin penulis, dan harus dilakukan sesuai dengan prinsip dan praktik ilmiah serta sumbernya harus dicantumkan.

Untuk menyalin atau menerbitkan seluruh maupun sebagian isi Tugas Akhir ini diharus mendapatkan izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Peminjaman Tugas Akhir ini dapat dilakukan pihak Perpustakaan kepada anggotanya dengan mengisi identitas pada formulir peminjaman, tanda terima pinjaman, serta tanggal pinjaman.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

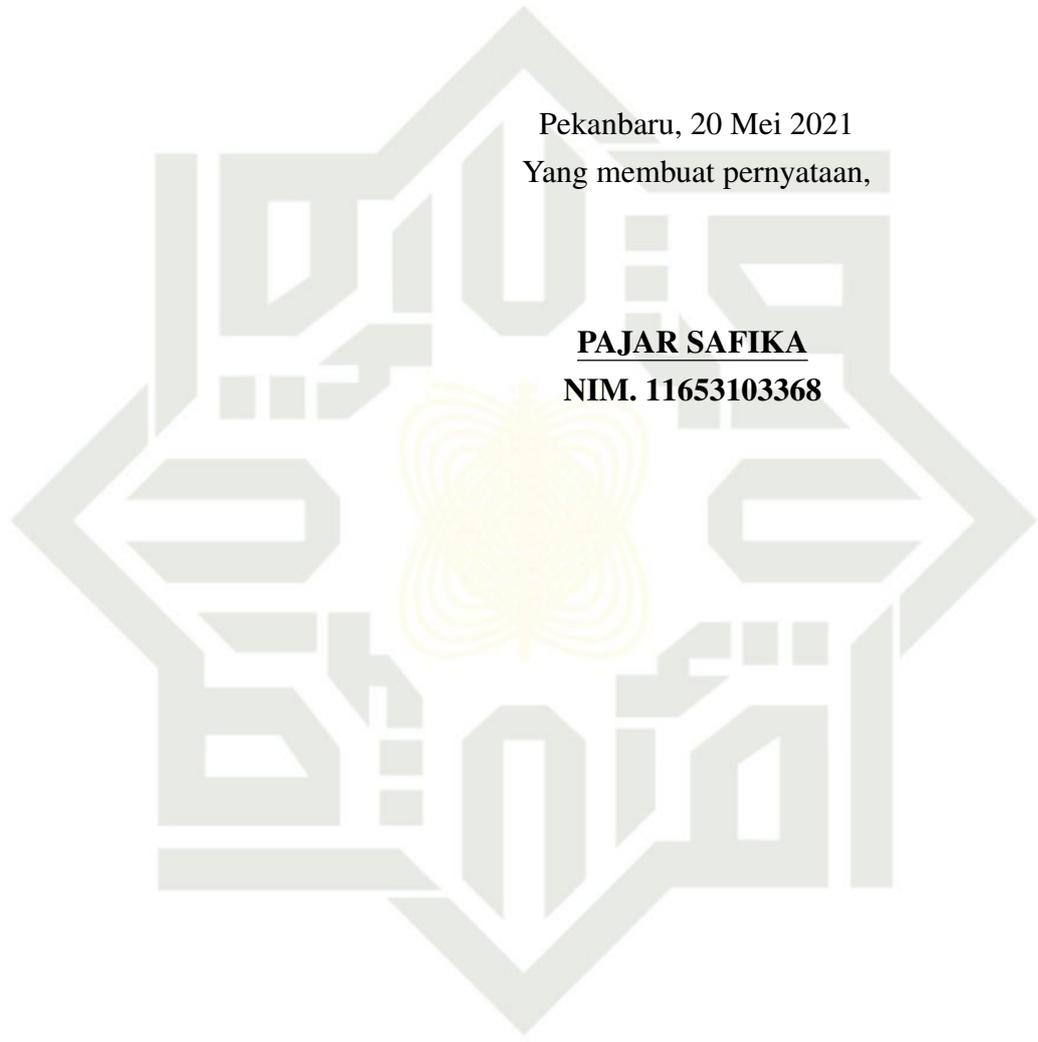
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian tugas akhir ini tidak ada karya yang telah memperoleh gelar kesarjanaan yang diajukan, dan sejauh yang saya ketahui tidak ada karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang disebutkan secara tertulis dalam naskah dan yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 20 Mei 2021  
Yang membuat pernyataan,

**PAJAR SAFIKA**  
**NIM. 11653103368**



UIN SUSKA RIAU

- 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 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.

## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam suatu usaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu (Ali bin Abu Thalib).

Bersyukur kepada Allah Subhanahu wata'ala karena atas nikmat dan ridha-Nya memberikan kesehatan dan kesanggupan untuk menyelesaikan pendidikan ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu turunkan kepada baginda Nabi besar Muhammad shallallahu 'alaihi wassalam yang dengan ucapan Allahumma sholli'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad.

Tugas Akhir yang sederhana ini kupersembahkan kepada orang-orang yang sangat berharga bagi penulis

### Ayah dan Ibu Tercinta

Sebagai salah satu tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang sedalam dalamnya, saya persembahkan karya kecil ini kepada Ayah (Baharudin) dan Ibu (Patimah) tercinta yang tiada hentinya memberikan cinta dan kasih sayang serta doa yang tiada hentinya. Melalui dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan ini semoga ini menjadi langkah awal saya untuk bisa membahagiakan Ayah dan Ibu tercinta, saya menyadari selama ini saya belum bisa memberikan yang terbaik kepada Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa meminta kepada Allah Subhanahu wata'ala untuk yang terbaik terhadap saya, terimakasih Ayah..., terimakasih Ibu...

### Kedua Kakak Ku dan Adik Semata Wayang

Sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya kecil ini kepada Kedua Kakak dan Adik semata wayang tercinta. Terimakasih selama ini telah selalu memberikan motivasi semangat, dukungan, dan doa dalam menyelesaikan karya kecil ini. Semoga doa dan harapan yang terbaik bisa terwujud aamiin.

### Teman dan Orang Terdekat

Tugas Akhir ini juga saya persembahkan kepada teman dan orang terdekat seperjuangan Monica Marneliza, Rehan Aulia Furqani, Rahmad Rio Rinaldo, Tri Aulia Pertiwi, Rahmat Satria, Yendri Indra Pratama dan teman-teman yang tidak bisa penulis sebut satu persatu semoga kita semua selalu dilimpahkan oleh Allah Subhanahu wata'ala rahmat dan hidayah-Nya agar kita selalu bersyukur, diberikan kesuksesan serta berada dijalan yang benar, Aamiin ya Rabbal 'Alaamiin.

## KATA PENGANTAR



Puja puji serta syukur kehadiran Allah Subhanahu wata'ala yang mana, karena berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya Tugas Akhir ini yang berjudul **Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam selalu tecurahkan kepada junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad shallallahu 'alaihi wassalam dengan ucapan Allahumma sholli'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad semoga kita semua mendapat syafaat beliau diyaumil mahsyar kelak aamiin ya Rabal' alamin.

Pembuatan dan penyusunan Tugas Akhir ini merupakan suatu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak terutama dukungan dari kedua orang tua dan kerabat terdekat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan ribuan terimakasih Kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi dan sekaligus sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini yang sudah banyak meluangkan waktunya dan memberikan arahan serta masukkan hingga terselesainya laporan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dewan Penguji Tugas Akhir ini Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., selaku Ketua Sidang dalam Tugas Akhir ini, Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., selaku Pembimbing, Bapak Nesdi Evrilyan Rozanda, S.Kom., M.Sc., selaku Penguji Pertama terakhir Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom., selaku Penguji Kedua, terimakasih yang setulusnya saya ucapkan kepada Bapak dan Ibu Tim Penguji yang telah memberikan kelu-

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.

lusan, keritikan dan sarannya demi kesempurnaan penelitian Tugas Akhir ini

6. Seluruh Dosen di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tekhususnya Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Fahrul Rozi selaku pimpinan umum lamanriau.com yang telah memberikan izin dalam penelitian ini dan membantu saya dalam pengumpulan data sehingga terselesainya Tugas Akhir ini.
8. Kepada Kedua orang tua, Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala nasehat, kasih sayang dan perhatiannya, serta kesabarannya dalam membesarkan penulis, mendidik penulis, dan tiada henti-hentinya berdo'a yang terbaik untuk kelancaran penulis hingga terselesainya Tugas Akhir ini.
9. Kepada kedua kakak dan Adik semata wayang penulis tercinta, yang telah selalu *mensupport* dan mendo'akan untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Kepada sepupu yaitu Jefri Hadi, S.H yang telah banyak membantu keberhasilan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh sahabat, kerabat, dan semua teman baik itu dari ISNC Research maupun teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu keberhasilan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tidak menutup kemungkinan bahwa Tugas Akhir ini sebenarnya masih adanya kekurangan dan kesalahan serta jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis akan konsisten menerima ide-ide kritik dan saran yang bisa dikirim melalui email 11653103368@students.uin-suska.ac.id untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini kedepannya. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi diri pribadi terkhususnya dan pembacanya pada umumnya.

Pekanbaru, 12 Juli 2021

Penulis,

**PAJAR SAFIKA**  
**NIM. 11653103368**

# ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

PAJAR SAFIKA  
NIM: 11653103368

Tanggal Sidang: 20 Mei 2021  
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

*Website* lamanriau.com adalah sebagai media yang menyampaikan informasi mengenai Provinsi Riau baik dalam bentuk *news*, *views*, foto maupun video. Lamanriau.com dibangun dibawah naungan unit usaha PT. Bantayan Raja Media Pekanbaru. Di dalam penerapannya terdapat beberapa kekurangan yakni tidak berfungsinya fitur *youtube*, *instagram*, *facebook* dan *twitter*, tidak *up to datenya* dalam menyampaikan informasi dan masih terdapatnya informasi yang masih kosong. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas *website* lamanriau.com dengan menganalisis faktor atau indikator yang menjadi prioritas perbaikan dan indikator mana saja yang dipertahankan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *webqual* dengan tiga dimensi, yaitu *usability*, *information quality* dan *service intraction quality* berdasarkan sudut pandang pengunjung (*importance*, *performance analysis*). Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat umum yang sudah pernah mengakses situs web lamanriau.com dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan rumus *slovin* digunakan untuk menentukan batasan jumlah responden dengan jumlah sebanyak 100 responden yang mengisi kuesioner kualitas *website* lamanriau.com. Hasil analisa menunjukkan bahwa *website* lamanriau.com belum sesuai dengan harapan pengunjung dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 78% atau <100% dan rata-rata hasil kesenjangan yang didapat sebesar -0,73 atau <0 dengan prioritas perbaikan indikator yang terdapat pada indikator nomor 7, 10, 14, 17, 18 dan 19.

**Kata Kunci:** Analisa Kualitas, Website, *Webqual*, IPA, lamanriau.com

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.

## WEBSITE QUALITY ANALYSIS USING WEBQUAL AND IMPORTANCE PERFORMACE ANALYSIS METHOD

**PAJAR SAFIKA**  
**NIM: 11653103368**

*Date of Final Exam: Mei 20<sup>th</sup> 2021*  
*Graduation Period:*

*Department of Information System*  
*Faculty of Science and Technology*  
*State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau*  
*Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

### ABSTRACT

*The website lamanriau.com is a medium for conveying information about the Province Riau in the form of news, views, photos and videos. Lamanriau.com was built under the auspices of the business unit of PT. Bantayan Raja Media Pekanbaru. In its application there are several The drawback is that the YouTube, Instagram, Facebook and Twitter features don't work, not up to date the date in conveying information and there is still information that is still empty. The purpose of this study is to measure the quality of the website lamanriau.com by analyzing which factors or indicators are prioritized for improvement and which indicators are maintained. Therefore, this study uses the webqual method with three dimensions, namely usability, information quality and service interaction quality based on the visitor's point of view (importance, performance analysis). Respondents in this study are the general public who have previously accessed the website lamanriau.com using the accidental technique sampling and the slovin formula are used to determine the limit on the number of respondents with the number of 100 respondents to fill out the website quality questionnaire for the page.com. The results of the analysis show that the website lamanriau.com has not met the expectations of visitors with the results of the analysis suitability of 78% or <100% and the average result of the gap obtained is -0.73 or <0 with priority improvement of indicators contained in indicators number 7, 10, 14, 17, 18 and 19.*

**Keywords:** *Website, Quality Analysis, Webqual, IPA, Lamanriau.com*

UIN SUSKA RIAU

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.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvii</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	3
1.3 Batasan Masalah . . . . .	3
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	4
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	4
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Internet . . . . .	6
2.2 Kualitas . . . . .	6
2.3 <i>Website</i> . . . . .	6
2.4 Fungsi <i>Website</i> . . . . .	7
2.5 <i>Webqual</i> . . . . .	7
2.6 <i>Importance Performace Analisis (IPA)</i> . . . . .	9

**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 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.

2.7	Analisa Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) . . . . .	11
2.8	Analisa Kesesuaian . . . . .	11
2.9	SPSS . . . . .	12
2.10	<i>Microsoft Excel</i> . . . . .	13
2.11	Teknik <i>Sampling</i> . . . . .	13
2.12	Menentukan Ukuran Sampel . . . . .	14
2.13	Skala Likert . . . . .	15
2.14	Realibilitas . . . . .	15
2.15	Validitas . . . . .	16
2.16	<i>Paired Sampel T-test</i> . . . . .	17
2.17	Penelitian terdahulu . . . . .	17
2.18	Profil Perusahaan . . . . .	18
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>20</b>
3.1	Tahap Pendahuluan . . . . .	21
3.2	Tahap Perencanaan . . . . .	21
3.3	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	23
3.4	Tahapan Evaluasi Dan Hasil . . . . .	25
3.4.1	Uji Instrumen . . . . .	25
3.4.2	Analisa Pengolahan Data Kuisisioner . . . . .	26
3.5	Dokumentasi . . . . .	27
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>28</b>
4.1	Analisa Kondisi <i>Website</i> Saat Ini . . . . .	28
4.2	Hasil Analisis . . . . .	31
4.3	Pemilihan Variabel <i>Webqual</i> . . . . .	32
4.3.1	Kuisisioner . . . . .	32
4.3.2	Deskripsi Karakteristik Responden . . . . .	32
4.3.3	Hasil Demografis Responden . . . . .	33
4.4	Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji <i>Paired Sample t-Test</i> . . . . .	35
4.4.1	Uji Validitas . . . . .	35
4.4.2	Uji Reliabilitas . . . . .	37
4.4.3	Uji <i>Paired Sample t-Test</i> . . . . .	38
4.5	Hasil Pengolahan Data . . . . .	40
4.5.1	Analisis Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) . . . . .	40
4.5.2	Analisis Tingkat Kesesuaian . . . . .	43
4.5.3	<i>Importance Performance Analyst (IPA)</i> . . . . .	45
4.6	Interprestasi Hasil dan Pembahasan . . . . .	47

**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.

4.6.1	Hasil Uji Reliabilitas, Validitas, dan <i>Paired Sample t-Test</i>	47
4.6.2	Pengolahan Data	48
4.7	Rekomendasi	50
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>52</b>
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	53

**DAFTAR PUSTAKA**

<b>LAMPIRAN A</b>	<b>HASIL WAWANCARA</b>	<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>HASIL PENGAMATAN DATA OBSERVASI</b>	<b>B - 1</b>
B.0.1	Observasi	B - 1
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>HASIL PENGUMPULAN DATA KUISIONER</b>	<b>C - 1</b>
C.1	Kuisisioner	C - 1
C.2	Rekapitulasi Jawaban Responden	C - 7
C.2.1	Jawaban Kuisisioner Kinerja	C - 7
C.2.2	Jawaban Kuisisioner Harapan	C - 9
<b>LAMPIRAN D</b>	<b>HASIL UJI VALIDITAS, RELIABILITAS DAN PAIRED SAMPLE T-TEST</b>	<b>D - 1</b>
D.1	Uji Validitas	D - 1
D.1.1	Uji Validitas Persepsi Pengunjung	D - 1
D.1.2	Uji Validitas Harapan Pengunjung	D - 1
D.2	Uji Reliabilitas	D - 2
D.2.1	Uji Reliabilitas Persepsi Pengunjung	D - 2
D.2.2	Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung	D - 2
D.3	Uji Paired Sampel T-Test	D - 4
D.4	Nilai R Tabel	D - 4

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.

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Webqual (Sanjaya, 2012) . . . . .	9
2.2	Diagram kuadran IPA (Al Baiti dan Suprpto, 2017) . . . . .	10
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	20
4.1	Halaman Depan Website Lamanriau.com . . . . .	28
4.2	Beberapa Fitur yang Tidak Berfungsi Semestinya . . . . .	29
4.3	Halaman yang Masih Kosong . . . . .	30
4.4	Jarak Waktu dan Informasi yang Diupdate yang Diambil 7 mei 2021 . . . . .	30
4.5	Kurangnya Pengetahuan Tentang Pasar . . . . .	31
4.6	Frekuensi Jenis Kelamin Respondend . . . . .	33
4.7	Frekuensi Umur Respondend . . . . .	33
4.8	Frekuensi Pekerjaan Respondend . . . . .	34
4.9	Frekuensi Pengunjung Website . . . . .	34
4.10	Diagram Cartesius Website Lamanriau.com . . . . .	46
B.1	Ranking Trafick Lamanriau.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah . . . . .	B - 1
B.2	Ranking Trafick bualbual.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah . . . . .	B - 1
B.3	Ranking Trafick halloriau.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah . . . . .	B - 2
B.4	Ranking Trafick riauin.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah . . . . .	B - 2
B.5	Komentar salah satu pengunjung yang mengomentari informasi yang diberikan kurang jelas kepada wartawan lamanriau.com . . . . .	B - 3
B.6	Jarak informasi yang diberikan lamanriau.com dapat dilihat pada garis persegi merah pada gambar diatas . . . . .	B - 3
B.7	Masih adanya halaman yang menampilkan informasi yang kosong . . . . .	B - 4
B.8	Data jumlah pengunjung yang didapatkan kemudian dijadikan sebagai penentuan batasan responden dalam pengambilan penyebaran kuisioner. . . . .	B - 4
C.1	Banner iklan evaluasi website lamanriau.com yang dihubungkan dengan link kuisioner dari google form ( <a href="https://bit.ly/3gAWyJw">https://bit.ly/3gAWyJw</a> ). . . . .	C - 1
D.1	Hasil Uji Validitas Dari Persepsi Pengunjung . . . . .	D - 1

D.2	Hasil Uji Validitas Dari Harapan Pengunjung . . . . .	D - 1
D.3	Hasil Cronbachs's Alfa Uji Reliabilitas Dari Persepsi Pengunjung .	D - 2
D.4	Hasil Uji Relibilitas Dari Persepsi Pengunjung . . . . .	D - 2
D.5	Hasil Cronbachs's Alfa Uji Reliabilitas Dari Harapan Pengunjung .	D - 3
D.6	Hasil Uji Relibilitas Dari Harapan Pengunjung . . . . .	D - 3
D.7	Hasil Uji Paired Sampel T-Test . . . . .	D - 4
D.8	Nilai R Tabel . . . . .	D - 4



UIN SUSKA RIAU

**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 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.

## DAFTAR TABEL

2.1	Dimensi dan Indikator Webqual . . . . .	8
2.2	Keterangan Skor dalam Skala Likert . . . . .	15
3.1	Kuisisioner . . . . .	23
4.1	Perumusan Masalah Berdasarkan Variabel <i>Webqual</i> . . . . .	29
4.2	Indikator Webqual (Pamungkas, Alfarishi, Aditiarna, Muklhisin, dan Aziza, 2019) . . . . .	32
4.3	Hasil Uji Validitas Persepsi Pengunjung . . . . .	35
4.4	Hasil Uji Validitas Harapan Pengunjung . . . . .	36
4.5	Uji Reliabilitas Persepsi Pengunjung Secara Keseluruhan. . . . .	37
4.6	Statistik Uji Realibilitas Persepsi Pengunjung . . . . .	37
4.7	Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung Secara Keseluruhan. . . . .	38
4.8	Statistik Uji Realibilitas Harapan Pengunjung . . . . .	38
4.9	Kode Persepsi dan Harapan . . . . .	39
4.10	Hasil Uji Paired Sampel t-Test . . . . .	39
4.11	Nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan website . . . . .	41
4.12	Tingkat Kesesuaian Website . . . . .	43
4.13	Indikator Tidak Sesuai Harapan Pengguna . . . . .	49
4.14	Indikator Sesuai Harapan Pengunjung. . . . .	49
4.15	Rekomendasi . . . . .	50
5.1	Indikator tidak sesuai harapan pengguna . . . . .	52
5.2	Indikator yang sesuai harapan pengunjung. . . . .	52

## DAFTAR SINGKATAN

H	:	Harapan
HTML	:	<i>Hyper Text Markup Language</i>
IPA	:	<i>Importance Performance Analysis</i>
P	:	Pertanyaan
QFD	:	<i>Quality Function Development</i>
SPSS	:	<i>Statistical Program For Social Science</i>
URL	:	<i>Uniform Resource Locator</i>
WWW	:	<i>World Wide Web</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.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan media massa sangat mempengaruhi sumber informasi yang diterima oleh masyarakat. Perkembangan media massa meliputi media cetak, media elektronik dan media internet (jaringan). Namun, seiring berjalannya waktu, orang lebih suka menikmati media *online*. Salah satunya dapat dilihat dari transmisi informasi yang diterima masyarakat melalui media *online* atau *cyber*. Perkembangan media *online* atau *cyber* dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan besar dalam industri komunikasi, sehingga memungkinkan Integrasi media dicapai dengan menggabungkan media massa tradisional dengan teknologi komunikasi. Hal ini dapat dilihat pada media cetak skala besar di Indonesia dengan membuat portal berita menggunakan teknologi komunikasi *online*.

Kemudahan dan efektifitas portal berita *online* dibandingkan dengan media cetak konvensional menjadi pendorong tumbuhnya perusahaan-perusahaan baru yang menggeluti bisnis ini. Bahkan perusahaan yang belum pernah menangani media cetak secara konvensional pun berani untuk menggeluti bisnis tersebut, salah satu perusahaan yang juga menggeluti bisnis media *online* yaitu PT. Bantayan Raja Media dengan situs *website* dengan nama lamanriau.com.

Situs *website* lamanriau.com mulai rilis dan dipublikasikan pada tahun 2017, dengan mengusung selogan atau *tagline* “Jendela Informasi Masa Kini”. Sebagai media *cyber* (media *online*) yang resmi lamanriau.com telah mengantongi izin usahanya dan wajib mentaati peraturan yang telah ditetapkan. Sebagai media masa suatu situs berita baik media cetak, digital dan lainnya harus benar-benar memperhatikan beberapa hal, terutama dalam menyajikan berita yang disampaikan kepada khalayak ramai. Menurut data observasi yang didapatkan jumlah pengunjung *website* lamanriau.com pada tahun 2018 sebanyak 32.197 pengunjung, pada tahun 2019 sebanyak 24.795 pengunjung, dan pada tahun 2020 sebanyak 239.947 pengunjung (Lampiran B-4 Gambar B.8).

Sedangkan menurut data dari alexa.com yang diambil pada tahun 2020 menunjukkan bahwa lamanriau.com mendapatkan posisi atau ranking *traffic* 4.988.561 diglobal. Dengan berpedoman dari data *traffic* dari alexa.com pada tahun 2020 tersebut, maka jika dibandingkan dengan situs *website* portal berita lainnya yang sama-sama membahas tentang Riau, seperti situs portal berita bualbual.com berdasarkan data alexa.com pada tahun 2020 mendapat posisi rangking *traffic* 2.746.731, cakaplah.com, pada posisi 94.031, halloriau.com pada posisi 36.680 dan

riauin.com mendapat posisi 920.629 diglobal, maka dengan demikian *website* lamanriau.com berada pada posisi *traffic* yang cukup rendah jika dibandingkan keempat situs pesaingnya di Riau. Dengan posisi *traffic* yang rendah tersebut, jika terus menerus dibiarkan dan tidak dilakukan pembenahan seperti menganalisa permasalahan atau penyebab dari rendahnya *traffic* tersebut maka ada kemungkinan *website* lamanriau.com tidak mampu untuk bertahan atau bersaing dengan kompetitornya.

Adapun yang menjadi persoalan rendahnya *traffic* tersebut berdasarkan hasil pengamatan terhadap *website* dan wawancara kepada salah satu pengunjung lamanriau.com Lampiran A adanya beberapa permasalahan antara lain: sulitnya untuk dioperasikan, hal ini terdapatnya fitur yang tidak bisa di akses, fitur yang tidak bisa diakses diantaranya seperti fitur *instagram*, *twitter*, *gmail*, *youtube*, dan *facebook*, jadi hal ini membuat pengunjung bingung untuk mengaksesnya, sedangkan salah satu syarat *website* dikatakan ideal yaitu harus menghindari link yang tidak berfungsi atau halaman masih dalam proses pembuatan (Husni, 2013).

Terdapat juga informasi yang disajikan kurang *up to date*, disini terlihat terdapatnya beberapa berita yang berkategori tertentu seperti kategori pasar, market place, dan otomotif jarang di *update*. bahkan fitur bursa saham dan statistik di *website* lamanriau.com masih kosong, ini membuat pengunjung merasa sulit dalam mencari informasi seputar bursa saham dan statistik sedangkan *website* yang dikatan ideal itu menyediakan *link* yang diperlukan untuk mengantarkan pengunjung mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah dan cepat (Husni, 2013).

Adanya informasi yang sampaikan kurang *actual* juga menjadi persoalan rendahnya kuantitas atau jumlah pembaca yang mengunjungi *website* lamanriau.com. Disetiap postingan baik pemberitaan atau lainnya tidak berfungsinya suatu kolom komentar untuk pembaca atau pengguna dalam memberikan pendapat atau opini mereka terhadap pemberitaan yang disampaikan oleh *website* lamanriau.com, sehingga kurangnya komunitas yang terbangun baik sesama pembaca ataupun pengguna *website*.

Dari permasalahan yang dijelaskan diatas, pada dasarnya memang ada kemungkinan menjadi penyebab kualitas *website* lamanriau.com menjadi rendah sehingga *traffic* serta jumlah pembaca yang mengunjungi situs *website* lamanriau.com menjadi menurun. Untuk itu perlu menganalisa *website* lamanriau.com secara menyeluruh supaya permasalahan tersebut yang mempengaruhi rendahnya kualitas *website* bisa diperbaiki. Adapun formulasi atau metode yang cocok dengan pendekatan permasalahan yang terjadi serta pengukuran kualitas suatu *website* maka analisa yang digunakan dengan metode *Webqual* dan tambahan teknik analisa

#### 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 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.

*Importance Performance Analysis (IPA).*

Webqual adalah metode atau teknologi untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Webqual telah dikembangkan sejak tahun 1998, dan telah mengalami banyak interaksi selama penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya (Putra, S-holeh, dan Widyastuti, 2014). Sedangkan fungsi teknik analisa *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu untuk menampilkan informasi terkait faktor pelayanan yang berdampak lebih besar terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen, serta faktor pelayanan konsumen yang perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini yang kurang memuaskan. Dengan demikian dari penggunaan kedua formulasi tersebut akan menghasilkan informasi mengenai indikator mana saja yang mempengaruhi kualitas *website* lamanriau.com menurut persepsi pengguna.

Oleh sebab itu berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi penulis mengangkat judul “**Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis**”.

**1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka rumuskan masalah yang didapatkan yaitu “Bagaimana cara menganalisa kualitas *website* menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*”.

**1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis memberikan batasan ruang lingkup masalah, adapun batasan masalahnya adalah:

1. Penelitian ini terfokus menganalisa kualitas *website* lamanriau.com.
2. Analisa dalam penelitian ini menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* dengan menganalisa indikator dari variabel *Usability Quality, Information Quality* dan *Service Interaction Quality*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan bantuan *google form* yang dicantumkan pada *banner website* lamanriau.com.
4. Dalam menentukan pengambilan anggota sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel yang diambil.
5. Penggunaan *skala Likert* dengan empat pilihan jawaban untuk mengukur pendapat responden.
6. Analisa statistik menggunakan alat bantu SPSS 24 *for windows* dan *microsoft excel*.

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.

7. Penelitian ini baru sampai pada tahap analisis kualitas *website* berdasarkan webqual dan memberikan rekomendasi berupa daftar indikator atau variabel yang menjadi acuan dalam perbaikan di *website* lamanriau.com.

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas website lamanriau.com (Webqual) berdasarkan persepsi pengguna (IPA).
2. Untuk memberikan rekomendasi atau masukan terhadap permasalahan kualitas *website* lamanriau.com (Webqual) berdasarkan persepsi pengguna (IPA). Adapun bentuk rekomendasi berupa indikator mana saja yang harus dipertahankan dan yang harus ditingkatkan.

#### 1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Dapat mengetahui kualitas website lamanriau.com (Webqual) berdasarkan persepsi pengguna (IPA).
2. Dapat memberikan rekomendasi atau masukan terhadap permasalahan kualitas *website* lamanriau.com (Webqual) berdasarkan persepsi pengguna (IPA). Adapun bentuk rekomendasi berupa indikator mana saja yang harus dipertahankan dan yang harus ditingkatkan.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

##### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab I penelitian Tugas Akhir ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan yang terjadi didalam penelitian ini sekaligus merumuskan permasalahan yang terjadi, kemudian membuat suatu batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

##### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

Pada bab II penelitian Tugas Akhir ini menjelaskan teoritis-teoris yang berkaitan dengan literatur penelitian yang ada seperti: Pengertian Internet, Kualitas, Pengertian *Website*, Fungsi *Website*, Webqual, IPA, Analisa Kesenjangan, Analisa Kesesuaian, SPSS, dan teoritis lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian Tugas Akhir ini.

##### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III penelitian Tugas Akhir ini menjelaskan tentang alur kerja pada penelitian yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini seperti jenis dan sumber data,

metodologi pengumpulan data, fokus penelitian, serta teknik analisa data.

#### **BAB 4. ANALISA DAN HASIL**

Pada bab IV penelitian Tugas Akhir ini menjelaskan mengenai pembahasan dan hasil dari pengolahan dan analisis data kuisisioner yang bersifat kuantitatif serta menjelaskan langkah demi langkah dari setiap proses pengolahan data tersebut.

#### **BAB 5. PENUTUP**

Pada bab V penelitian Tugas Akhir ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

#### **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.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Internet

Internet adalah jaringan komputer yang saling terhubung untuk keperluan komunikasi dan informasi. Sebuah komputer dalam satu jaringan internet dapat berada di mana saja atau bahkan di seluruh Indonesia. Secara umum, Internet didefinisikan sebagai jaringan komputer global yang berisi informasi dan sebagai sarana komunikasi data berupa suara, gambar, video, dan teks. Informasi dihasilkan oleh operator atau pemilik jaringan komputer atau pemilik informasi mempercayakan informasi tersebut kepada penyedia untuk diproduksi Pelayanan internet.

Sedangkan pengertian internet menurut segi ilmu pengetahuan, internet adalah sebuah perpustakaan besar yang didalamnya terdapat jutaan (bahkan milyaran) informasi atau data yang dapat berupa teks, grafik, audio maupun animasi dan lain lain dalam bentuk media elektronik. (Hendrianto, 2013).

#### 2.2 Kualitas

Secara sederhana, kualitas dapat dikatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diterimanya. Dengan kata lain, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Jika jasa atau kualitas yang diterima memenuhi harapan, kualitas jasa atau kualitas dianggap baik atau memuaskan, tetapi jasa atau kualitas yang diterima tidak memenuhi harapan pelanggan atau tidak memenuhi persyaratan, maka kualitas jasa atau kualitas tersebut dianggap buruk. (Indriyanti, 2011).

Ada tiga komponen utama kualitas layanan atau jasa yaitu:

1. *Technical Quality* atau yang disebut kualitas teknis adalah komponen yang berhubungan dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau kualitas keluaran/keluaran jasa tersebut.
2. *Functional Quality* atau yang disebut kualitas fungsional merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas metode penyampaian layanan.
3. *Corporate Image* atau yang disebut citra perusahaan adalah profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus perusahaan.

#### 2.3 Website

*Website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk mempublikasikan informasi berupa teks, gambar, dan program multimedia lainnya berupa animasi (gambar gerak, tulisan gerak), suara, dan atau ga-

bangunan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait antara satu halaman dengan halaman yang lain yang sering disebut sebagai *hyperlink*. (Hastanti dan Purnama, 2015).

Dalam pengertian yang lain bahwa *website* adalah kumpulan dan halaman-halaman situs yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web (WWW)* di Internet. Sebuah *web page* adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari *server website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*. Semua publikasi *website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Halaman-halaman dan *website* bisa diakses melalui sebuah URL yang biasa disebut *Homepage*. URL ini mengatur halaman-halaman situs untuk menjadi sebuah hirarki, meskipun *hyperlink-hyperlink* yang ada di halaman tersebut mengatur para pembaca dan memberitahu mereka susunan keseluruhan dan bagaimana arus informasi ini berjalan.

#### 2.4 Fungsi Website

Secara umum *website* mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Komunikasi. Beberapa fasilitas yang diberikan didalam *website* adalah fungsi komunikasi, seperti: *chatting, web base email* dan lain lain.
2. Fungsi Informasi. Fungsi Informasi *website* seperti: *News, Profile, library* dan lain lain.
3. Fungsi Intertainment. *Website* mempunyai fungsi hiburan. Misalnya web-web yang menyediakan *game online, music online* dan lain lain.
4. Fungsi Transaksi. Sebuah web dapat dijadikan sarana untuk melakukan transaksi dan lain lain. (Hastanti dan Purnama, 2015)

#### 2.5 Webqual

*Webqual* merupakan sebuah metode pengembangan dari *SERVQUAL* yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)* yang banyak digunakan dengan tujuan untuk menilai kualitas suatu *website*. Metode pengembangan ini sudah dilakukan sejak tahun 1998 dengan versi rilis pertama yaitu versi 1.0 (Pamungkas dkk., 2019).

Instrumen *webqual* menggunakan metode persepsi dan kepentingan pengguna. Jika *webqual* 1.0 berfokus pada analisis kualitas informasi dan tidak memiliki interaksi layanan, maka *webqual* 2.0 menekankan analisis interaktif dan kurang

#### 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 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.

merasakan analisis kualitas informasi. Coba terapkan kedua alat ini untuk mempelajari kualitas situs lelang *online*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis Kualitas *website* dibagi menjadi tiga bidang utama yang berbeda: kualitas situs web, informasi yang disediakan, dan kualitas interaktif yang disediakan melalui layanan. Hasil dari penelitian ini disebut Webqual 3.0. analisis tindak lanjut ke Webqual 3.0 mengarah ke pendekatan model Webqual 4.0. Akhirnya ganti dimensi pertama, kualitas situs, dengan dimensi ketersediaan (pemakaian). Dimensi dan item yang menjelaskan Model *Webqual* akan dijelaskan pada Tabel 2.1 dibawah ini:

**Tabel 2.1.** Dimensi dan Indikator Webqual

Dimensi	Indikator
<i>Usability</i>	1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Intraksi dengan website jelas dan dapat dimengerti. 3. Kemudahan untuk navigasi. 4. Kemudahan menemukan alamat website. 5. Tampilan yang akratif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. 7. Tampilan sesuai dengan jenis website. 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
<i>Information Quality</i>	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 10. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 11. Menyediakan informasi yang up to date. 12. Menyediakan informasi yang relevan. 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti. 14. Menyediakan informasi yang cukup detail. 15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai.
<i>Service Intraction Quality</i>	16. Mempunyai reputasi yang baik. 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. 19. Kemudahan untuk menarik dan perhatian. 20. Adanya suasana komunitas. 21. Kemudahan untuk memberikan masukan. 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website.
<i>User Satisfaction</i>	23. Pendapat secara umum tentang keseluruhan website ini.

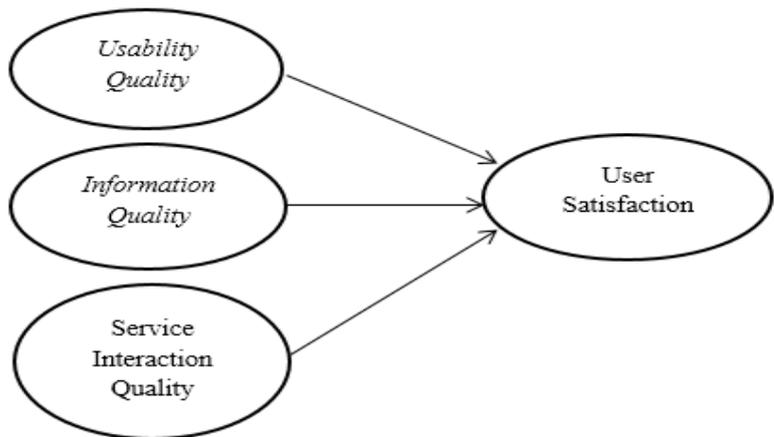
*Webqual* 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk *webqual* 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *webqual* 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan *website* sebagai artefak perangkat lunak. Bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga

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.

wilayah yang berbeda, yaitu kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru *webqual 3.0* telah diuji dalam domain lelang *online* (Sanjaya, 2012).

Kemudian pada tahun 1998 *webqual* telah dikembangkan dan sudah banyak mengalami perubahan interaksi selama penyusunan dimensi dan masalah. Perubahan struktur pada *webqual 4.0* didasarkan pada tiga dimensi, yaitu: ketersediaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service intraction quality*), seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1 dibawah ini:



Gambar 2.1. Model Webqual (Sanjaya, 2012)

**2.6 Importance Performace Analisis (IPA)**

*Importance Performace Analisis* mempunyai tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Hermanti, 2017).

IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien di dalam format yang sesuai dengan mudah (Al Baiti dan Suprpto, 2017).

Tujuan metode IPA adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang terdapat pada kuadran atas matriks kinerja materialitas. Dalam metode ini, tingkat kepatuhan perlu diukur untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan pemahaman penyedia layanan akan kebutuhan pelanggan karena layanan yang mereka berikan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \tag{2.1}$$

**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.

dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta lokasi minat yang ditampilkan dalam bentuk tabel, dibagi menjadi empat kuadran, dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus di suatu titik sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k}$$

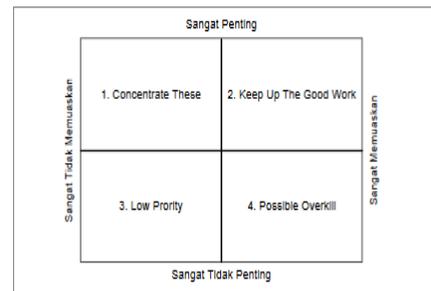
$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

Kemudian tahapan selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak lurus (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Per-samaan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan dengan memetakan semua variabel yang mempengaruhi kualitas dari 4 kuadran pelayanan, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.2.



**Gambar 2.2.** Diagram kuadran IPA (Al Baiti dan Suprpto, 2017)

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran dibawah ini:

1. Kuadran I (*High Importance / Low Performance*;) “*Priorities for Improvement*” atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingannya tinggi. Sehingga

**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.

sangat diprioritaskan untuk memperbaiki kualitas atribut yang terletak pada kuadran pertama. Salah satu caranya dengan meningkatkan kinerja atribut.

2. Kuadran II (*High Importance / High Performance:*) atau bisa disebut “*keep ip the good work*” atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat kepentingan yang tinggi pula sehingga tidak diperlukan perbaikan kualitas yang perlu dilakukan hanya mempertahankan kualitas.
3. Kuadran III (*Low Importance / Low Performance:*) bisa disebut “*low priority*” atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja rendah namun tingkat kepentingan juga rendah sehingga tidak diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan kualitas.
4. Kuadran IV (*Low Importance/High Performance:*) bisa disebut “*Possible Overkill*” atribut yang terletak pada kuadran terakhir ini merupakan atribut yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi namun tingkat kepentingannya rendah sehingga kualitas pada atribut ini cenderung berlebihan dan disarankan untuk mengalokasikan tingkat kinerja pada atribut di kuadran satu (Al Baiti dan Suprpto, 2017).

**2.7 Analisa Kesenjangan (Gap Analysis)**

Analisa kesenjangan ialah pendekatan inovatif yang berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan kebutuhan evaluasi program. Analisa dapat digunakan sebagai pengukuran perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual *website* seperti pada rumus dibawah ini:

$$Qi(Gap) = Perf(i) - Imp(i) \tag{2.2}$$

Keterangan:

Qi(Gap) = Nilai kesenjangan

Perf(i) = Tingkat kinerja

Imp(i) = Tingkat kepentingan

Hasil dari perhitungan analisa kesenjangan menunjukkan pengguna merasa puas jika nilai kesenjangan bernilai positif, dan apabila menunjukkan nilai negative menunjukkan pengguna merasa tidak puas (Pamungkas dkk., 2019).

**2.8 Analisa Kesesuaian**

Analisa kesesuaian adalah digunakan untuk mengetahui perbandingan skor kinerja *website* dengan skor kepentingan *website*. Dari hasil analisa kesesuaian ini akan menunjukkan apakah kinerja yang diberikan sebuah *website* sudah sesuai

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.

dengan kepentingan atau harapan pengguna. Untuk perhitungan analisa kesesuaian dapat dilakukan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \tag{2.3}$$

dimana:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja.

Yi = Skor rata-rata penilaian Kepentingan.

Berikut kretria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan atau pengguna:

1. Tingkat kesesuaian pengguna >100% bearti kualitas yang diberikan pada *website* sudah melebihi apa yang dianggap penting oleh pengguna.
2. Tingkat kesesuaian pengguna =100% bearti kualitas yang diberikan pada *website* memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna.
3. Tingkat kesesuaian pengguna Kesesuaian pengguna <100% berarti kualitas yang diberikan oleh situs web lebih rendah atau tidak memenuhi konten penting yang dipertimbangkan oleh pengguna (Al Baiti dan Suprpto, 2017).

**2.9 SPSS**

SPSS (*Statistical Progrsm For Social Science*) merupakan salah satu software untuk olah data statistik yang cukup lengkap dan paling populer serta paling banyak para peneliti memakainya untuk berbagai keperluan seperti riset pasar, untuk menyelesaikan tugas penelitian seperti skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya.

SPSS merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisa data terutama untuk ilmu-ilmu sosial. Namun demikian, dengan SPSS kita bisa membuat laporan tabulasi, chart (grafik), plot (diagram), statistik deskriptif dan analisa statistik yang kompleks. Pada tahun 1968 merupakan awal SPSS didirikan oleh Norman Nie, seorang mahasiswa pascasarjana ilmu politik di Universitas Stanford. Perangkat lunak atau *software* pada saat itu jalankan di komputer besar. SPSS meluncurkan versi PC yang disebut SPSS/PC+, pada tahun 1984, dan kemudian merilis versi Windows pada tahun 1992 hingga sekarang. Pada tahun 2009, IBM mengakusisi SPSS dan merilis SPSS versi 18 dengan nama PASW Statistics 18 (perangkat lunak analisis prediktif). Edisi ke-19 yang disebut IBM SPSS Statistics 19 dirilis pada tahun 2010, dan versi terbaru dari SPSS adalah versi 20 dengan nama IBM SPSS Statistics 20, yang dirilis pada agustus 2011 (Hakim dan Pertiwi, 2018).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2.10 Microsoft Excel

*Microsoft Excel* merupakan perangkat lunak yang mengolah data secara otomatis meliputi perhitungan dasar, penggunaan fungsi-fungsi, pembuatan grafik dan manajemen data. Perangkat lunak ini sangat membantu untuk menyelesaikan permasalahan administratif mulai yang paling sederhana sampai yang lebih kompleks. Permasalahan sederhana tersebut misalnya membuat rencana kebutuhan barang meliputi nama barang, jumlah barang dan perkiraan harga barang (Rahman, Yuridka, dan Sari, 2015).

## 2.11 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability sampling* dan *Nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi tiap setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, teknik ini meliputi, *simple random*, *proportionate stratifited random*, *disproportionate startifited random*, dan *area random*.

1. *Simple Random Sampling* merupakan Pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara sewenang-wenang dengan tidak memperdulikan lapisan-lapisan yang ada dalam anggota populasi.
2. *Proportionate stratified random sampling* adalah teknik yang dilakukan dengan cara memperhatikan strata dalam populasi secara proposional.
3. *Disproportionate stratified random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan jika populasi terstratifikasi tetapi tidak proposional.
4. *Area (cluster) sampling* adalah teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang diteliti atau sumber data sangat luas, seperti penduduk suatu negara, provinsi atau kabupaten.

Sedangkan *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel, teknik sampel ini meliputi, *sampling sistematis*, *kuota*, *aksidental*, *purposive*, *jenuh*, *snowball*. (Sugiyono, 2017).

1. *Sampling sistematis* teknik penarikan sampel dengan cara menentukan urutan dari anggota populasi yang sudah memiliki nomor urut.
2. *Quota Sampling* merupakan peneliti di sini adalah kemudahan akses ke populasi sampelnya dengan menggunakan sampel kuota, penghitungannya akan berada di panduan kenyamanannya dengan beberapa karakteristik yang jelas, seperti jenis kelamin, ras, berdasarkan populasi yang menarik.

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 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. *Accidental Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan teknologi pengambilan sampel kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika orang tersebut ditemui pada saat menentukan sampel sebagai sumber data sesuai kebutuhan.
4. *Judgemental or Purposive Sampling* merupakan desain pengambilan sampel didasarkan pada penilaian dari peneliti mengenai siapa yang akan memberikan informasi terbaik untuk berhasil untuk studi tujuan.
5. *Expert Sampling* merupakan Peneliti di sini mencari persetujuan dari mereka itu ahli atau ahli yang dikenal di bidang studi, dan memulai proses pengumpulan informasinya langsung dari individu atau kelompok responden.

Pada penelitian Tugas Akhir ini teknik yang dilakukan untuk melakukan penyebaran kuisioner adalah teknik *sampling non probability* sampel yang meliputi *accidental sampling*, yang merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang mengunjungi *website* lamanriau.com pada saat menentukan sampel dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017).

**2.12 Menentukan Ukuran Sampel**

Penentuan ukuran sebuah *sampling* biasanya dilakukan dengan jumlah anggota sampel. Besar sampel dalam penelitian Tugas Akhir ini, yang diharapkan peneliti adalah 100% mewakili dari total populasi itu sendiri. Untuk sebuah penelitian yang jumlah populasinya terlalu luas akan kita ambil untuk dijadikan sampel dengan maksud jumlah sampel yang diambil dapat mewakili populasi yang ada (Sujarweni, 2015). Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus *slovin*, dikarenakan jumlah populasinya dalam penelitian yang didapatkan 296.936 populasi yang diambil pada tahun 2018-2020 dengan tingkat ketelitian 10% dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{2.4}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Populasi
- e = Perkiraan tingkat kesalahan 10% (0,1).

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.

### 2.13 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2017) skala Likert merupakan suatu alat yang yang selalu digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap peristiwa sosial. Dalam sebuah penelitian, peneliti secara khusus mendefinisikan fenomena yang berhubungan dengan sosial, dan kemudian mengubah apa yang disebut pengukuran menjadi indikator variabel, yang berupa pertanyaan atau pernyataan menjadi titik awal untuk mempersiapkan proyek alat penelitian. Skala Likert berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif dan digunakan sebagai jawaban untuk setiap pertanyaan atau alat presentasi.

Saat menganalisis data yang sifatnya kuantitatif, setiap jawaban akan diberikan skor, seperti terlihat pada Tabel 2.2 dibawah ini:

**Tabel 2.2.** Keterangan Skor dalam Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

### 2.14 Realibilitas

Menurut Sugiyono (2017) reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik.

Koefisien reliabilitas konsistensi gabungan butir untuk skor butir dikotomi dapat dihitung dengan menggunakan rumus Kuder Richardson yang dikenal dengan nama KR-20 dengan rumus:

$$KR = 20 = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum P_i Q_i}{S_t^2} \right) \quad (2.5)$$

Keterangan:

K = cacah butir.

P<sub>i</sub>Q<sub>i</sub> = Varians skor butir.

P<sub>i</sub> = Proporsi jawaban yang benar untuk butir nomor i.

Q<sub>i</sub> = Proporsi jawaban yang salah untuk bir nomor i.

S<sub>t</sub><sup>2</sup> = Varians Skor total Responden

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.

Koefisien reliabilitas gabungan butir untuk sor butir politomi, maka koefisien reliabilitas dihitung menggunakan koefisien Alpha (Sugiyono, 2017) dengan rumus:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right) \tag{2.6}$$

Keterangan:

- r<sub>ii</sub> = faktor keandalan.
- K = jumlah butir.
- S<sub>i</sub><sup>2</sup> = varians skor item.
- S<sub>t</sub><sup>2</sup> = varians dari total skor responden.

**2.15 Validitas**

Istilah validitas berasal dari kata *validity* yang berarti kecermatan dan kecermatan tes atau alat ukur (tes) dalam menjalankan fungsi ukurnya. Jika alat melakukan fungsi pengukuran dengan benar atau memberikan hasil pengukuran yang akurat, tes ini sangat efektif yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Matondang, 2009).

Untuk menghitung validitas internal untuk skor butir dikotomi dengan menggunakan koefisien korelasi biserial (rbis) dengan rumus:

$$r_{bis(i)} = \frac{x_i - x_t}{s_t} \sqrt{\frac{p_i}{q_i}} \tag{2.7}$$

Keterangan:

- rbis(i) = koefisien korelasi antara skor item i dan skor total.
- x<sub>i</sub> = rata-rata total skor responden yang menjawab butir i dengan benar.
- x<sub>t</sub> = rata-rata total skor semua responden.
- s<sub>t</sub> = standar deviasi dari total skor semua responden.
- p<sub>i</sub> = proporsi jawaban yang benar untuk butir ke-i.
- q<sub>i</sub> = proporsi jawaban salah untuk butir ke-i.

Selain itu, dikatakan bahwa untuk menghitung koefisien validitas internal skor item polinomial, digunakan korelasi *product* moment (r) dengan rumus:

$$r_{ii} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \tag{2.8}$$

Keterangan:

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.

$r_{ii}$  = koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total.

$\sum x_i$  = jumlah kuadrat deviasi skor dari  $x_i$ .

$\sum x_t$  = jumlah kuadrat deviasi skor dari  $x_t$ .

### 2.16 Paired Sampel T-test

*Paired samel T-test* adalah salah satu metode pengujian hipotesis dimana data yang digunakan tidak bebas. Ciri yang sering terjadi pada kasus yang berpasangan adalah satu objek penelitian terdapat dua perlakuan yang berbeda. Walaupun menggunakan sampel yang sama, peneliti tetap memperoleh 2 data sampel, yaitu data dari perlakuan yang pertama dan data dari perlakuan yang kedua. Perlakuan yang pertama mungkin saja berbentuk kontrol mengenai efektivitas pada objek penelitian tertentu. Sedangkan perlakuan yang kedua barulah objek penelitian dikenai suatu tindakan tertentu.

### 2.17 Penelitian terdahulu

Barus dan Suprpto (2018) dalam penelitian tentang analisis kualitas *website* tribunews.com menggunakan metode webqual dan IPA. Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai sejauh mana kualitas situs *website* tribunews.com berdasarkan persepsi pengguna. Oleh karena itu pada penelitian ini menggunakan metode webqual yang berfokus pada *usability*, *information quality*, dan *service interaction* berdasarkan *voice of customer* (persepsi pengguna). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berguna dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Metode IPA ini juga akan dapat menunjukkan tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran IPA.

Pamungkas dkk. (2019) dalam penelitiannya tentang analisis kualitas *website* SMK Negeri 2 Seragen dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas suatu *website*. Dengan melakukan pengukuran dan pengamatan, kita dapat memahami pendapat para pengguna terhadap suatu *website*. Pelaksanaan penelitian ini menggunakan *combined method* yaitu metode Webqual sebagai acuan utama dengan indikator kegunaan, kualitas informasi, serta interaksi layanan dan metode *Importance Perfomance Analysis*(IPA). Target lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah lingkungan SMK NEGERI 2 SRAGEN. Untuk mendapatkan data secara akurat dari pengguna akhir digunakanlah pengumpulan data dengan metode kuisioner. Ruang lingkup obyek yang akan diteliti adalah Siswa SMK Negeri 2 Sragen. Hasil yang akan diperoleh setelah penelitian adalah berkembangnya kegunaan website untuk user yang mengaksesnya. Hal lain seperti tampilan dan layanan yang disediakan menjadi faktor utama

terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* SMK Negeri 2 Sragen.

Al Baiti dan Suprpto (2017) penelitiannya di Dinas Pendidikan Kota Malang Tentang penggunaan metode Webqual 4.0 dan IPA untuk mengukur kualitas layanan *website* Dinas Pendidikan Kota Malang, permasalahan yang terdapat pada *website* Dinas Pendidikan Kota Malang yakni belum pernah dilakukan evaluasi *website* sehingga pihak Dinas Pendidikan Kota Malang tidak tahu bagaimana kualitas *website* tersebut, menurut penggunaannya serta adanya kritik dari pengguna mengenai tampilan *website* yang tidak menarik dan beberapa fitur yang tidak efektif. Adapun tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengukuran kualitas layanan *website* Dinas Pendidikan Kota Malang berdasarkan sudut pandang pengguna. Kemudian hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa *website* Dinas Pendidikan Kota Malang tidak sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 94.43% atau <100% dan rata-rata hasil analisis kesenjangan sebesar -0.1675 atau <0. Prioritas perbaikan pada *website* ini terdapat pada atribut nomer 9, 13 dan 16 yang merupakan atribut pada Kuadran A.

Dari Penjelasan jurnal tersebut bahwa kepuasan pengguna terhadap *website* dipengaruhi oleh dimensi *usability*, *informationi*, dan *service interaction*. Dalam hal penelitian ini penulis hanya menganalisa kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* berita yang dimiliki PT. Bantayan Raja Media dengan nama situsnya [www.lamanriau.com](http://www.lamanriau.com) dengan menggunakan pendekatan webqual dan IPA. Dimana webqual merupakan metode yang sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti yang melihat tiga faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website* portal berita yaitu tingkat kegunaan, kualitas informasi dan pelayanan. Kemudian metode IPA merupakan metode yang mendukung untuk dalam pengolahan data. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas *website* [lamanriau.com](http://www.lamanriau.com) dalam memberikan kepuasan kepada pengguna atau pengunjung *website* tersebut serta menjadikan hasil dari penelitian ini sebagai pedoman atau masukan untuk pengembangan *website* kedepannya.

## 2.18 Profil Perusahaan

PT. Bantayan Raja Media adalah sebuah perusahaan yang beralamat di Jalan Beringin Komplek Pesona Asri Blok V 17, Sungai Sibam, Payung Sekaki Pekanbaru Riau. Merupakan perusahaan yang bergerak dibidang media berita *online* yang berbasis di Riau yang berfokus kepada penyajian berbagai informasi mengenai Provinsi Riau, baik dalam bentuk *news*, *views*, foto maupun video dengan situs *website* berita yang bernama [www.lamanriau.com](http://www.lamanriau.com). Awal mulanya berdiri PT. Bantayan Raja Media pada tahun 2017 dengan *tagline* Jendela Informasi Masaki-

### 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.

ni mengusung misi menjadi rujukan informasi utama mengenai Provinsi Riau bagi para pengambil kebijakan, pembisnis, kalangan profesional, dan khalayak luas (lamanriau2017, n.d.).

Cakupan berita yang terdapat di situs Lamanriau.com terdapat informasi mengenai politik, ekonomi bisnis, hukum, pertahanan dan keamanan, pendidikan, kesehatan, olahraga, sains dan teknologi, wisata, budaya, gaya hidup dan anak muda (lamanriau2017, n.d.).



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

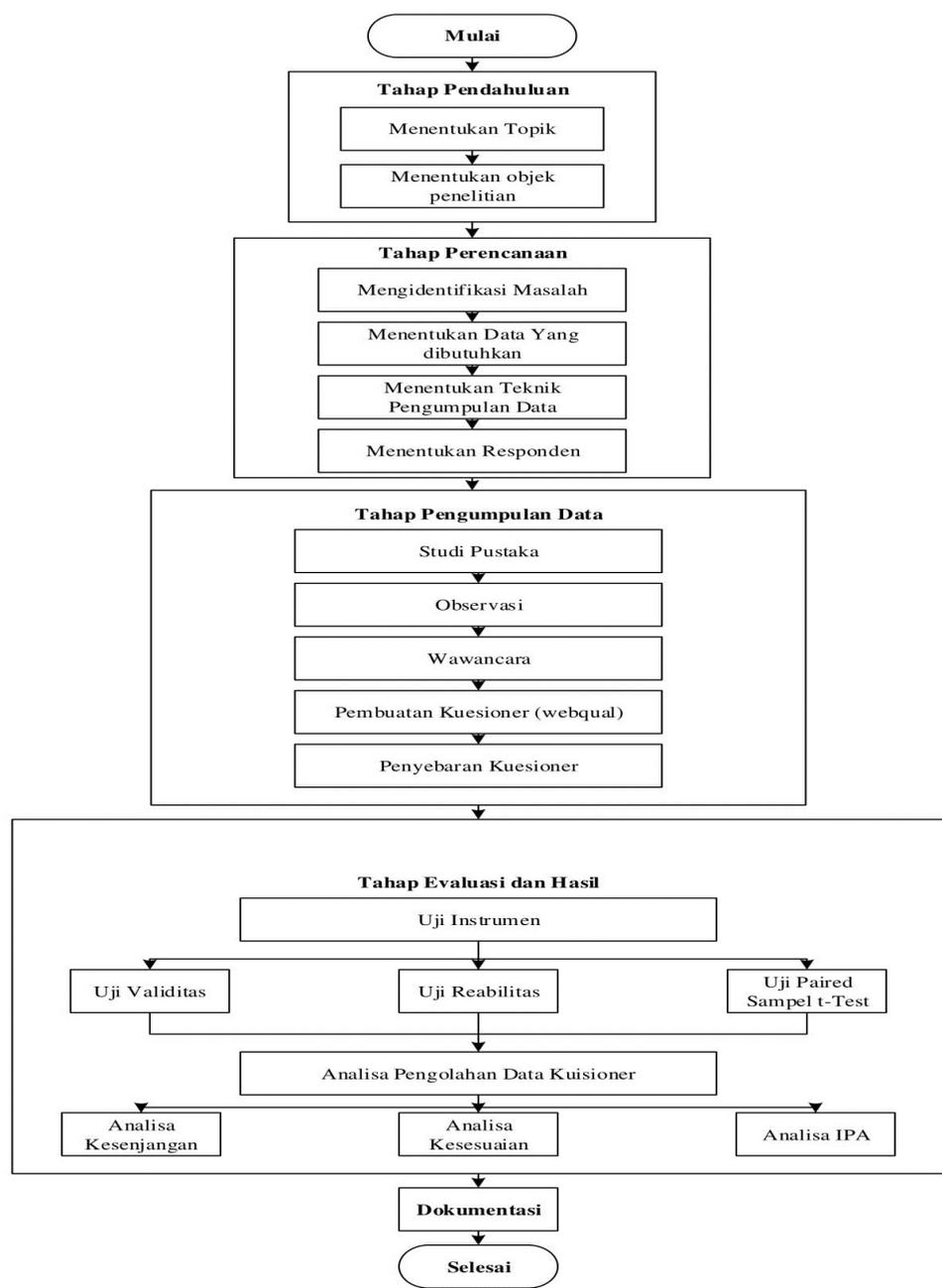
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 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.

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi pelaksanaan penelitian Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



**Gambar 3.1. Metodologi Penelitian**

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.

### 3.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan yang dilakukan dalam Tugas Akhir ini yaitu:

1. Menentukan Topik Penelitian  
Menentukan topik penelitian yang diajukan dalam Tugas Akhir ini adalah melakukan penelitian kepustakaan dengan membaca jurnal-jurnal yang terkait dengan topik penelitian yang akan diangkat. Melalui kegiatan di atas, tema yang menjadi topik penelitian Tugas Akhir ini adalah menganalisa kualitas *website* menggunakan metode *webqual* dan IPA.
2. Menentukan Objek Penelitian  
Berdasarkan hasil studi literatur yang diperoleh pada tahap penentuan topik penelitian, maka objek yang diajukan dalam penelitian Tugas Akhir saat ini adalah pada *website* PT. Bantayan Raja Media, yaitu [www.lamanriau.com](http://www.lamanriau.com).

### 3.2 Tahap Perencanaan

Selama tahap perencanaan penelitian Tugas Akhir ini, beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

1. Identifikasi Masalah  
Mengidentifikasi masalah yang harus dipecahkan. Hal ini untuk menghilangkan keraguan dengan melakukan observasi dan wawancara kepada pihak [lamanriau.com](http://lamanriau.com). Setelah itu akan menentukan perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Adapun cara mengidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di *website* [lamanriau.com](http://lamanriau.com) dan wawancara kepada salah satu pengunjung *website* [lamanriau.com](http://lamanriau.com) dan pihak Redaksi yang sekaligus admin [lamanriau.com](http://lamanriau.com) serta melakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung *website* [lamanriau.com](http://lamanriau.com) dengan menggunakan *google form*.
2. Menentukan Data Yang Dibutuhkan  
Sebelum data dikumpulkan, terlebih dahulu menentukan data apa saja yang dibutuhkan untuk penelitian Tugas Akhir ini. Penentuan data dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian, kemudian melakukan penelitian kepustakaan atau literature untuk mengetahui data-data apa saja yang dibutuhkan. Dalam Tugas Akhir ini, data yang dibutuhkan meliputi:
  - (a) Data Primer (*Primary Data*)  
Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (objek penelitian), meliputi: Data yang diperoleh dari pihak [lamanriau.com](http://lamanriau.com) seperti Profil [lamanriau.com](http://lamanriau.com), dan *screenshot website* [lamanriau.com](http://lamanriau.com)

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.

riau.com. Kemudian data yang didapat langsung dari hasil observasi dan wawancara kepada pengunjung dan pimpinan yang sekaligus adminnya. Terakhir data yang didapat dari hasil sebaran kuesioner.

(b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh dari objek penelitian, sebagai penunjang data mentah. Data yang penulis peroleh berasal dari buku, jurnal lokal dan internasional, serta informasi dari internet (*studi literature*). Hal ini terkait dengan teori pengukuran dan analisis kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (*Webqual*).

3. Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Menentukan dan mengumpulkan data yang akan digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi terhadap *website* lamanriau.com, wawancara dan penyebaran kuesioner. Pertanyaan dari wawancara dan kuesioner dibuat menggunakan dari variabel-variabel yang ada pada *Webqual*.

4. Menentukan Responden

Menentukan responden merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian, karena responden akan membuat penelitian dibatasi dengan menentukan siapa menjadi responden dalam penelitian dan menentukan jumlah responden dalam Tugas Akhir ini. Yang dijadikan responden pada penelitian Tugas Akhir ini adalah pengunjung *webiste* lamariau.com yang terdiri dari berbagai kalangan yang berbeda-beda, karena *website* lamanriau.com ini merupakan sebuah *website* portal berita yang bersifat umum karena bisa di akses siapapun. Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus *slovin* dengan jumlah populasinya dalam penelitian ini yang didapatkan 296.936 populasi yang diambil pada tahun 2018-2020 dengan tingkat ketelitian 10% dengan persamaan 2.4. Maka banyaknya sampel yang didapatkan dari rumus *Slovin*: 
$$n = \frac{296.936}{1+296.936 \times 0,1^2} = \frac{296.936}{1+296.936 \times 0,01} = \frac{296.936}{1+2.969,36} = \frac{296.936}{2.970,36} = 99.96$$
 sehingga digenapkan menjadi 100 responden yang digunakan sebagai batasan dalam pengambilan data responden yang mengisi kuisisioner *digoogle form*, pada penelitian Tugas Akhir ini teknik yang digunakan untuk pengambilan data menggunakan teknik *accidental sampling*, yang mana teknik pengambilan data ini dilakukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang mengunjungi *website* lamanriau.com dapat digunakan sebagai sampel.

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.

### 3.3 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah menentukan data yang akan dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data. Adapun data yang akan dikumpulkan pada penelitian Tugas Akhir ini adalah data sekunder dan data primer. Adapun tahapannya sebagai berikut:

1. Studi Pustaka  
 Studi Pustaka yang dilakukan pada penelitian ini ialah melakukan pencarian buku-buku dan jurnal yang terkait dengan penelitian ini seperti jurnal analisa website yang menggunakan metode *webqual* dan juga *importance performance analyst* (IPA) guna untuk melengkapi data sekunder penelitian yang dibutuhkan.
2. Observasi  
 Observasi yang dilakukan pada tahap ini mengamati langsung *website* lamanriau.com dengan melihat dan mengecek tampilan *website* dan melihat permasalahan apa saja yang terdapat pada *website* serta melakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung yang mengunjungi website lamanriau.com.  
 Cek tampilan website dan cek pertanyaan di website dan bagikan kuisisioner kepada pengunjung yang mengunjungi website lokalriau.com.
3. Wawancara  
 Melakukan studi lapangan untuk mengumpulkan data-data berdasarkan topik penelitian untuk mendapatkan informasi secara umum lamanriau.com dengan melakukan wawancara kepada pimpinan umum lamanriau.com yang sekaligus admin. Adapun isi wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.
4. Membuat Kuisisioner  
 Pada tahap membuat kuisisioner pada penelitian Tugas Akhir ini, pertanyaan-pertanyaan yang dibuat mengacu dari *variable – variable* yang ada pada *webqual* yaitu *usability, information quality, service interaction quality* yang dapat dilihat di Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Kuisisioner

No	Pernyataan	Kinerja				Harapan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
<i>Usability</i>									
1.	Website lamanriau.com mudah dipelajari untuk dioperasikan.								

**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.

**Table 3.1** Kuisisioner lanjutan

No	Pernyataan	Kinerja				Harapan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
2.	Intraksi dengan website lamanriau.com jelas dan mudah dimengerti.								
3.	Website mudah untuk di navigasi.								
4.	Mudah untuk menemukan website ini.								
5.	Bagaimana tampilan website lamanriau.com.								
6.	Website lamanriau.com ini sudah mencukupi tipikal website.								
7.	Website lamanriau.com menyajikan pengetahuan dari informasi website.								
<b>Information Quality</b>									
8.	Informasi yang disampaikan jelas.								
9.	Informasi yang disampaikan dapat dipercaya.								
10.	Informasi yang diberikan up to date.								
11.	Informasi yang disampaikan relevan.								
12.	Informasi yang disediakan terperinci.								
13.	Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai.								
<b>Service Intraction Quality</b>									
14.	Website lamanriau.com memiliki reputasi yang baik.								
15.	Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan sesama.								
16.	Ketika mengakses website terbentuk suasana komunitas.								

**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.

**Table 3.1** Kuisisioner lanjutan

No	Pernyataan	Kinerja				Harapan			
		STS	TS	S	SS	STS	TS	S	SS
17.	Website lamanriau.com ini bisa dengan mudah untuk berkomunikasi dengan pihak lamanriau.								
18.	Layanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang disajikan.								
19.	Bagaimana pandangan secara keseluruhan terhadap website ini.								

**5. Penyebaran Kuisisioner**

Penyebaran kuisisioner yang telah dibuat pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengunjung secara *online* yaitu dilakukan dengan fitur bantuan dari *google form* yang nantinya *link* dari *google form* tersebut di cantumkan di iklan *website* lamanriau yang dapat dilihat pada Gambar C.1 di Lampiran C. Dengan menggunakan metode teknik pengambilan sampel, yaitu *accidental sampling* karena jika populasinya sangat besar atau sangat luas, biasanya digunakan teknik ini, jadi pengambilan sampel adalah berdasarkan responden yang mengunjungi situs web lamanriau.com pada saat itu juga. Kemudian penyebaran dilakukan hingga pencapaian target sampel yang diinginkan tercapai.

**3.4 Tahapan Evaluasi Dan Hasil**

Pada tahap evaluasi dan hasil dalam penelitian ini akan diolah dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan pada data kuesioner.

**3.4.1 Uji Instrumen**

Uji instrumen dilakukan terhadap data kuisisioner yang diperoleh dari responden. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui seberapa reliabel keakuratan alat ukur tersebut.

**1. Uji Validitas**

Tujuan dari pengujian validitas pada penelitian Tugas Akhir ini adalah agar bisa mengetahui valid tidaknya data kuisisioner yang diperoleh. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi *product moment* yang bisa disebut juga dengan R tabel dan R hitung, dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel.

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.

2. Uji Reabilitas  
Uji reliabilitas pada penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama pada kesempatan lain. Uji reliabilitas menunjukkan stabilitas pengukuran. Stabilitas disini berarti jika kuesioner digunakan untuk mengukur konsep atau struktur dari suatu situasi ke situasi yang lain, maka kuesioner tersebut konsisten. Pengujian dilakukan dengan memeriksa *cronbach alpha*, jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka dianggap reliabel.
3. Uji Paired Sampel t-Test  
Tujuan pengujian tahap uji *Paired Sample t-Test* dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk menemukan apakah terdapat perbedaan *mean* atau nilai rata-rata dari kedua kelompok sampel yang sama. Kemudian pengujian menggunakan dengan melihat nilai Sig. (2 tailed).

### 3.4.2 Analisa Pengolahan Data Kuisisioner

Analisa pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada pengunjung *website* lamanriau.com pada penelitian ini dengan menggunakan analisa dari metode *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan tools yaitu microsoft excel. Adapun pengolahan data yang dilakukan ada tiga tahapan yaitu analisis tingkat kesenjangan, analisis tingkat kesesuaian dan analisis *importance performance analysis* berupa diagram cartesius.

1. Analisa Kesenjangan (*Gap Analysis*)  
Tahap analisa kesenjangan pada penelitian ini digunakan untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Kemudian analisa kesenjangan ini juga dapat digunakan untuk mengukur perbedaan anatara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual yang diberikan sebuah *website*. Hasil perhitungan kesenjangan menunjukkan pengguna merasa puas jika nilai perhitungan kesenjangan bernilai positif, dan menunjukkan pengguna tidak puas apabila nilai perhitungan kesenjangan bernilai negative.
2. Analisa Kesesuaian  
Tahap analisa kesesuaian pada penelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui nilai kepuasan *end user* terhadap suatu *website*. Analisa kesesuaian dilakukan dengan membandingkan nilai skor kinerja pelaksanaan (*performance*) dengan nilai skor kepentingan (*importance*). Apabila hasil dari perbandingan kesesuaian menyatakan  $> 100\%$  maka tingkat kepuasan *user* melebihi apa yang diharapkan *user*, jika yang dihasilkan menyatakan  $= 100\%$  maka tingkat kepuasan *user* sudah tercapai atau sesuai apa yang di-

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.

harapkan *user*, dan jika yang dihasilkan menyatakan  $< 100\%$  maka tingkat kepuasan *user* tidak atau belum tercapai apa yang diharapkan *user*.

3. *Importance Performance Analysis*

Tercapainya kepuasan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas situs web yang diterima oleh pengunjung atau pengguna saat ini. Adapun peningkatan hal ini dengan cara melakukan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk melihat indikator kualitas *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna atau pengunjung dan mana saja yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Semuanya akan digambarkan kedalam diagram empat kuadran. Kuadran Pertama (*high importance dan performance*) adalah menjelaskan atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan. Selanjutnya Kuadran kedua menjelaskan indikator-indikator mana yang telah memenuhi harapan konsumen, jadi indikator tersebut hanya perlu dipertahankan kualitasnya. Kuadran III menjelaskan indikator mana sebenarnya tidak perlu diperhatikan karena pengguna memiliki ekspektasi yang rendah terhadap atribut tersebut. Terakhir adalah Kuadran IV, menjelaskan indikator yang tidak terlalu penting tetapi kualitasnya sangat baik.

**3.5 Dokumentasi**

Pada tahap ini, hasil penelitian dicatat dalam bentuk laporan Tugas Akhir. Semua data yang didapatkan dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan akan menghasilkan laporan, yang nantinya akan diperiksa oleh pembimbing atau penguji penelitian. Data yang diperoleh sebelumnya diproses dan diolah kedalam laporan penelitian yang pada akhirnya diharapkan membawa manfaat dalam penelitian ini.

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.

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari alur kegiatan dan hasil pada penelitian Tugas Akhir ini yang diperoleh, maka dapat menarik kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Melalui penggunaan teknik analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa, dari perspektif keseluruhan, atribut atau indikator yang paling perlu ditingkatkan adalah:

**Tabel 5.1.** Indikator tidak sesuai harapan pengguna

No	Indikator
7	Adanya pengetahuan diwebsite
10	Informasi yang up to date
14	Mempunyai reputasi yang baik
17	Suasana komunikasi
18	Ketepatan waktu layanan
19	Pendapat secara umum tentang website

Perihal ini, juga dibuktikan dengan hasil yang sama dengan wawancara kepada pengunjung *website* lamanriau.com tersebut. Dari tabel diatas indikator yang ada pada Tabel 5.1 bisa dijadikan gambaran oleh pihak lamanriau.com untuk melakukan perbaikan.

2. Adapun Indikator yang sudah sesuai yang diharapkan pengunjung adalah.

**Tabel 5.2.** Indikator yang sesuai harapan pengunjung.

No	Indikator
5	Tampilan yang atraktif
6	Kesesuaian jenis website
8	Informasi yang jelas
9	Menyediakan informasi dapat dipercaya
11	Menyediakan Informasi yang relevan
13	Format penyajian sesuai
15	Informasi bersifat pribadi

Berdasarkan dari hasil Tabel 5.2 Indikator yang ada tersebut dapat dijadikan gambar oleh pihak lamanriau untuk sebagai acuan dalam mempertahankan performa dari website tersebut agar tidak mengalami penurunan.

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.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini telah dianalisis kualitas *website* di sebuah web portal berita dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pengunjung. Sehingga peneliti memberikan saran kepada pihak lamanriau.com yaitu:

1. Diharapkan kepada pihak *website* lamanriau.com untuk segera meningkatkan kualitas *website* yang dikelolanya. Selanjutnya pihak lamanriau perlu memperhatikan indikator/atribut yang menjadi prioritas perbaikan.
2. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan atribut yang ingin digunakan dapat ditambahkan atau dikembangkan kembali dengan metode pengukuran lainnya untuk mengukur Kualitas situs *website* jika tidak ada dalam metode yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini.
3. Diharapkan juga untuk kedepan nantinya perlu dibahas bagaimana meningkatkan kualitas layanan *website* lamanriau.com dengan menggunakan metode analisis lainnya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung/pengguna melalui layanan yang disediakan oleh situs web.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Baiti, A., dan Suprpto, A. R. (2017). Pengukuran kualitas layanan website dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Barus, E. E., dan Suprpto, A. D. H. (2018). Analisis kualitas website tribunews.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Hakim, L., dan Pertiwi, T. (2018). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website stkip PGRI Lubuklinggau menggunakan metode pieces. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, 9(2), 26–36.
- Hanadia, N., Rahayu, S., dan Zultilisna, D. (2017). Pengaruh kualitas sistem, perceived usefulness, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (studi kasus terhadap sistem dashboard pdam tirta raharja pada tahun 2017). *eProceedings of Management*, 4(3).
- Haryanto, H. (2016). Pemanfaatan social media network sebagai media komunikasi komunitas pustakawan homogen dalam rangka optimalisasi resources sharing koleksi antar perguruan tinggi. *Pustakaloka*, 8(1), 130–141.
- Hastanti, R. P., dan Purnama, B. E. (2015). Sistem penjualan berbasis web (e-commerce) pada tata distro kabupaten pacitan. *Bianglala Informatika*, 3(2).
- Hendrianto, D. E. (2013). Pembuatan sistem informasi perpustakaan berbasis website pada sekolah menengah pertama negeri 1 donorojo kabupaten pacitan. *IJNS-Indonesian Journal on Networking and Security*, 4(3).
- Hermanti, P. (2017). Kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi timeliness kualitas jasa Evans dan Lindsay dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 82–90.
- Husni, M. (2013). Analisis website sekolah tinggi manajemen informatika dan komputer Pradnya Paramita Malang (www.pradnya.ac.id) berdasarkan segi usability, visualization, functionality dan accessibility. *Dinamika Dotcom: Jurnal Pengembangan Manajemen Informatika dan Komputer*.
- Indriyanti, L. (2011). Analisis kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien RSU Ungaran di Kabupaten Semarang. *JURNAL STIE SEMARANG (EDISI ELEKTRONIK)*, 3(2), 33–46.
- Juditha, C. (2013). Akurasi berita dalam jurnalisme online (kasus dugaan korupsi Mahkamah Konstitusi di portal berita detiknews). *Pekommas*, 16(3), 222363.

### 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 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.

lamanriau2017. (n.d.). *Profil company*. Retrieved from <http://www.lamanriau.com/tentang-kami/>

Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), 87–97.

Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Mukhlisin, A., dan Aziza, R. F. A. (2019). Analisis kualitas website smk negeri 2 sragen dengan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 3(1), 17–23.

Putra, Z. F. S., Sholeh, M., dan Widyastuti, N. (2014). Analisis kualitas layanan website btkp-diy menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Jarkom*, 1(2).

Rahman, A., Yuridka, F., dan Sari, M. (2015). Pelatihan komputer program microsoft excel 2013 pada sman 12 banjarmasin. *Jurnal Pengabdian Al-Ikhlas Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary*, 1(1).

Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1), 1–14.

Sugiyono. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Sujarweni, V. (2015). *Spss untuk penelitian*. Alfabeta.

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.

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

#### LAMPIRAN A

#### SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Pahrul Rozi  
Jabatan : Pimpinan Umum  
Waktu Wawancara : 04 November 2019  
Tempat Wawancara : Rumah Kediaman

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Pajar Safika  
NIM : 11653103368  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian "analisis kualitas website lamanriau.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber  
  
Pahrul Rozi

#### Wawancara I

Nama : Fahrul Rozi

Jabatan : Pimpinan Umum

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap narasumber :

1. **P** : Bisa bapak ceritakan sedikit tentang website lamanriau.com ini pak ?  
**J** : Kalau untuk sejarah berdirinya lamanriau.com bisa langsung saja nantik dilihat di websitenya.
2. **P** : Sudah berapa lama website lamanriau ini berdiri pak ?  
**J** : lamanriau.com ini beridir dibawah naungan PT.Bantayan Raja Media ini dibuat sejak tahun 2017, berarti sudah hampir 3 tahun.
3. **P** : Untuk pengunjung website, berapa banyak biasanya dalam sehari pak ?  
**J** : Untuk pengunjung bisa langsung aja nantik dilihat dari menu adminnya.
4. **P** : Pak, informasi apa yang terkandung dalam situs web ini ?  
**j** : Berbagai-bagai, tergantung kategori informasinya, ada Ekonomi,Hukum Kriminal,Nasional,Pristiwa dan lain-lain.

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.

5. **P** : Bagaimana dalam menggunakan website tersebut pak, apakah mudah ?  
**J** : Bagisaya , ya termasuk mudah.
6. **P** : Menurut bapak, informasi yang diberikan di website apakah sudah lengkap pak?  
**J** : Sesuai dengan kebutuhan kita, ada yang merasa lengkap, ada yang merasa tidak lengkap, dan sepertinya lengkap bagi saya.
7. **P** : Apakah didalam website lamanriau ini terdapat ruangan aktif untuk berkomunikasi dengan pihak lamanriau pak ?  
**J** : Tidak ada, hanya orang tertentu melalui whatapps pribadi.
8. **P** : Apakah untuk website ini, selaman ini sudah pernah diteliti pak ?  
**J** : Untuk penelitian belum pernah sama sekali.
9. **P** : Sudah pernah melaukan evaluasi atau pembaharuan pak ?  
**J** : Selama ini belum pernah.
10. **P** : Bagaimana Menurut bapak terhadap tampilan website lamanriau.com ?  
**J** : Kalau bicara pribadi saya cukup menarik, tetapi tidak tau yang lain dalam menilai.
11. **P** : Apa harapan bapak terhadap website lamanriau ini pak?  
**J** : Semoga informasi yang kami berikan kepada orang yang melihatnya sesuai dengan yang mereka inginkan.
12. **P** : Pak, apakah Anda puas dengan penggunaan situs web ini?  
**J** : Bagi saya, dalam arti tertentu, itu sangat memuaskan sampai sekarang. Namun, masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Misalnya, informasi yang disampaikan harus selalu memperbaharui informasi yang ada sesuai kebutuhan.

**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.

**LAMPIRAN A**

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fiddin  
Waktu Wawancara : 04 Mei 2020

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : Pajar Safika  
NIM : 11653103368  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Sains dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung dengan judul penelitian "analisis kualitas website lamanriau.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis". Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber



FIDDIN

**Wawancara II**

Nama : Fiddin

Jabatan : Pengunjung website lamanriau

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap narasumber :

1. **P** : Apakah pernah mengakses website lamanriau.com ?  
**J** : Pernah
2. **P** : Berapa kali sehari dalam mengunjungi website lamanriau.com ?  
**J** : Jarang-jarang sih, tergantung informasi yang disampaikan, kalau ada muncul di beranda media sosial, kadang saya baca.
3. **P** : Bagaimana dalam pengoperasian dalam website lamanriau, mudah atau sulit ?  
**J** : Bagi saya cukup mudah.
4. **P** : Bagaimana terkait informasi yang disampaikan oleh website lamanriau.com ini ?  
**J** : Ada beberapa informasi terkadang kurang jelas, terkadang informasi yang disampaikan menggantung tidak sampai akhir.
5. **P** : Penyampaian informasi yang disampaikan apakah up to date ?  
**J** : Tidak. saya juga bergabung di halaman facebook lamanriau, notifikasi

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.

berita yang muncul sesekali.

6. **P** : Selama mengunjungi website lamanriau.com ini apakah informasi yang ingin didapatkan ada ?

**J** : Tidak semua informasi yang ingin didapatkan tercapai, saya terkadang lebih mencari di website cakaplah.com karena lebih lengkap, apalagi di website lamanriau.com terdapat beberapa informasi yang tidak ada, seperti informasi pasar dan kondisi pasar.

7. **P** : bagaimana dengan reputasi website lamanriau.com ini menurut anda ?

**J** : masih jauh dengan kata bagus, karena saya lebih cepat mendapat informasi dari website lain.

8. **P** : Harapan apa yang Anda miliki untuk situs web lamanriau.com di masa depan?

**J** : harapan saya semoga website lamanriau ini lebih up date lagi dalam menyampaikan informasi, sehingga apa yang kami butuhkan sebagai pengunjung tercapai, sehingga menjadi website berita lebih terdepan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tuils 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 tuils ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

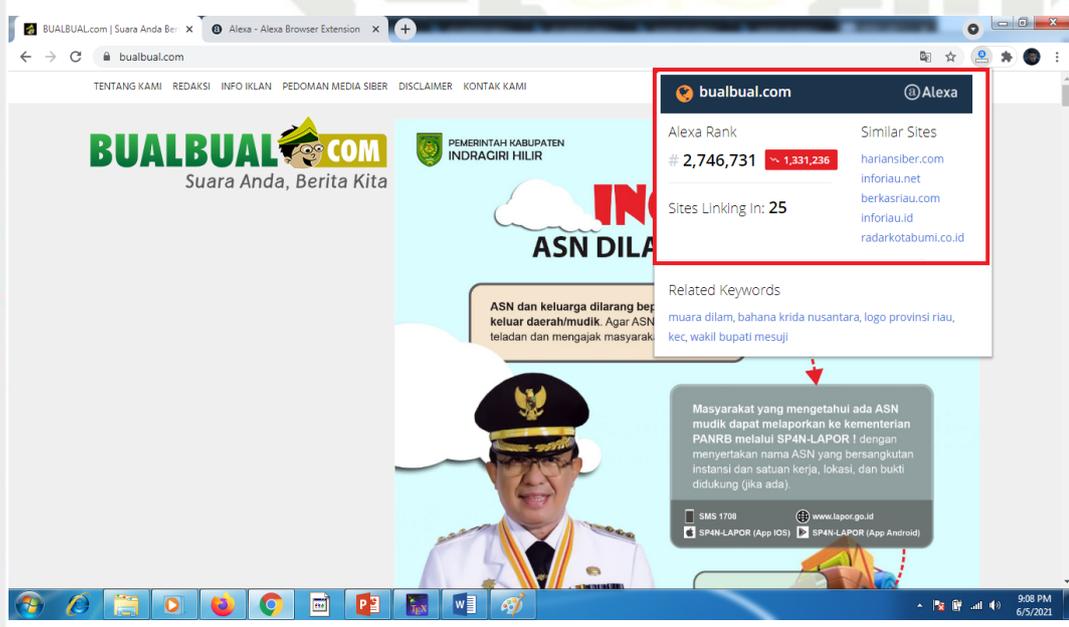
## LAMPIRAN B

### HASIL PENGAMATAN DATA OBSERVASI

#### B.0.1 Observasi



**Gambar B.1.** Ranking Trafick Lamanriau.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah



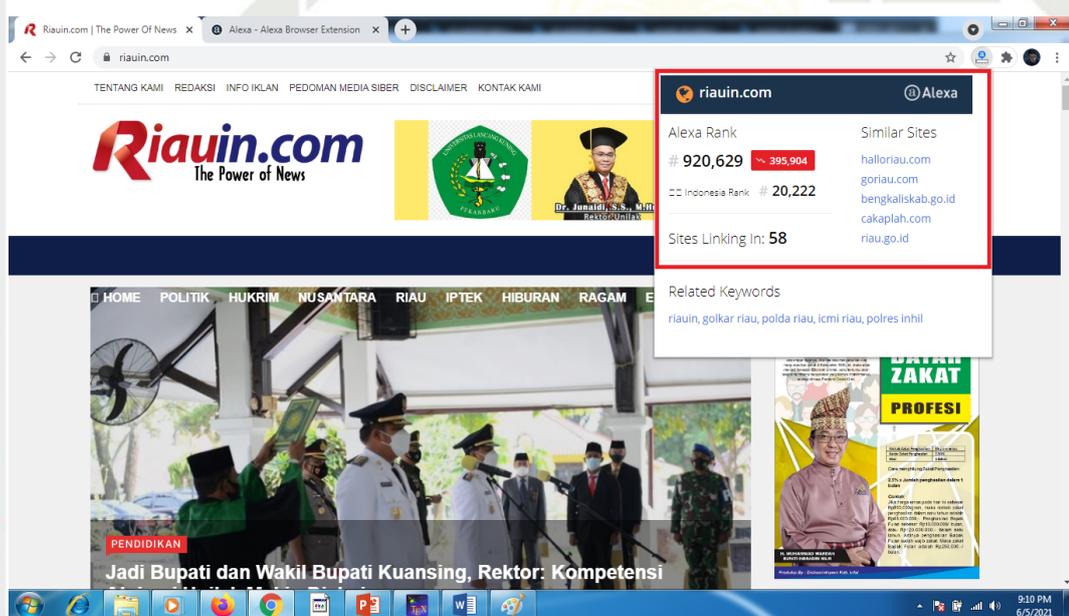
**Gambar B.2.** Ranking Trafick bualbual.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tuils 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 tuils ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



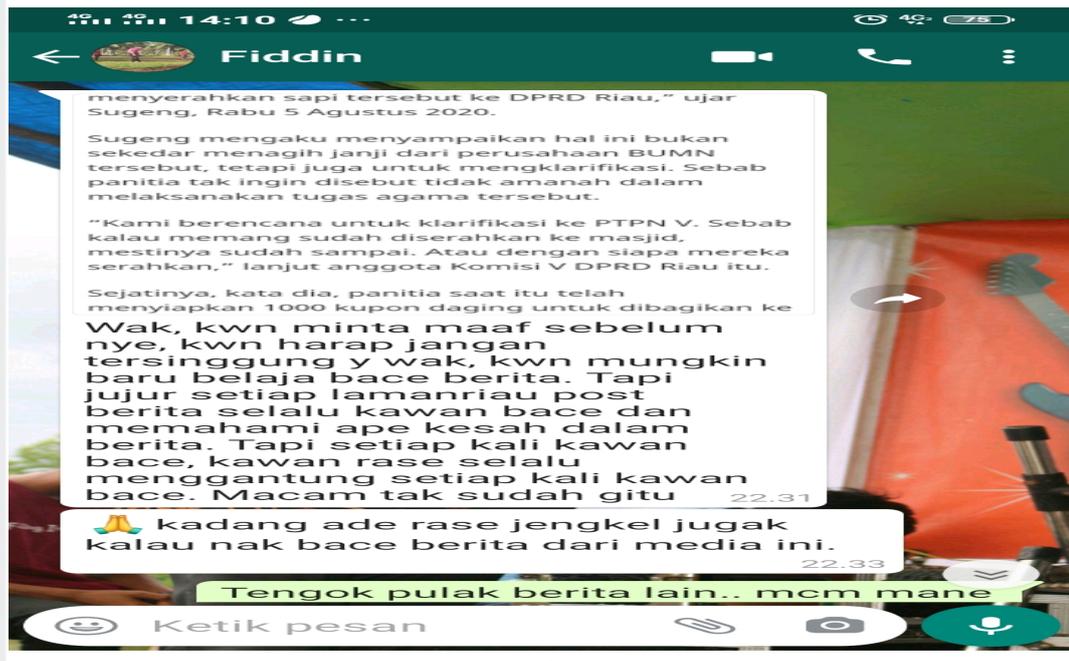
**Gambar B.3.** Ranking Trafick halloriaru.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah



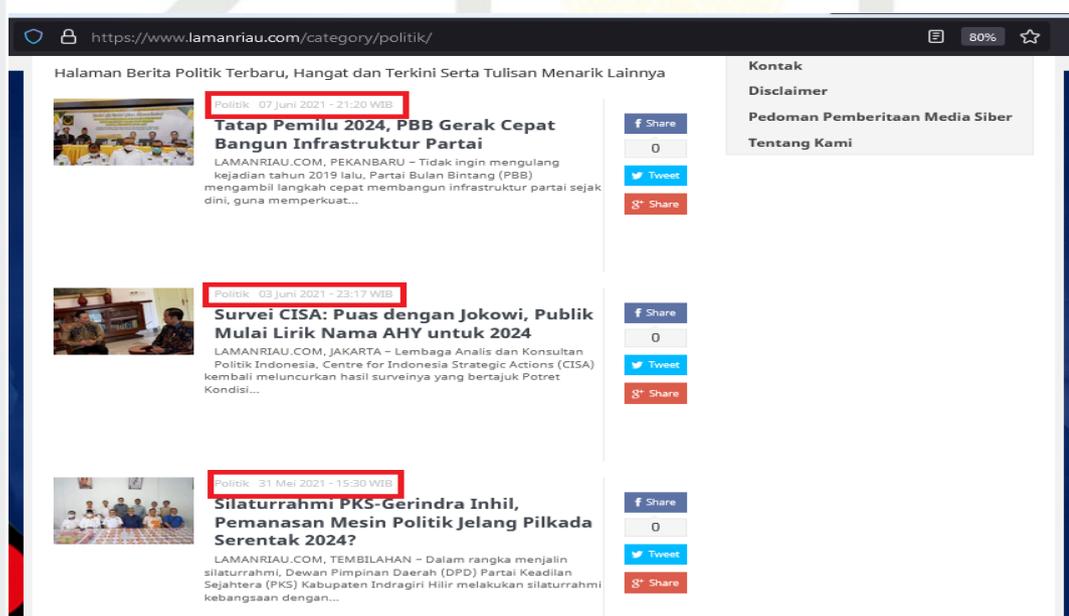
**Gambar B.4.** Ranking Trafick riauin.com yang diambil pada juni 2020 dapat dilihat pada garis merah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tuils 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 tuils ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar B.5. Komentar salah satu pengunjung yang mengomentari informasi yang diberikan kurang jelas kepada wartawan lamanriau.com



Gambar B.6. Jarak informasi yang diberikan lamanriau.com dapat dilihat pada garis persegi merah pada gambar diatas

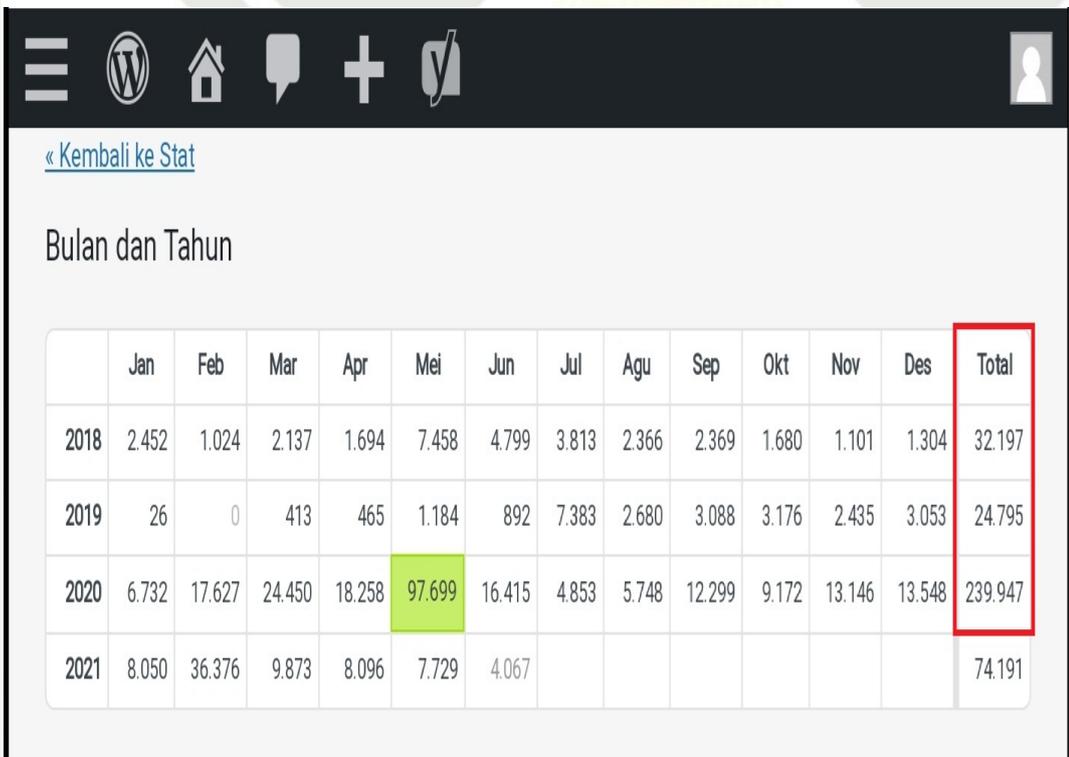
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



**Gambar B.7.** Masih adanya halaman yang menampilkan informasi yang kosong



The screenshot shows a table titled 'Bulan dan Tahun' with a navigation link '<a href="#">« Kembali ke Stat'. The table has columns for months (Jan to Dec) and a 'Total' column. The 'Total' column is highlighted with a red box. The data is as follows:

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Total
2018	2.452	1.024	2.137	1.694	7.458	4.799	3.813	2.366	2.369	1.680	1.101	1.304	32.197
2019	26	0	413	465	1.184	892	7.383	2.680	3.088	3.176	2.435	3.053	24.795
2020	6.732	17.627	24.450	18.258	97.699	16.415	4.853	5.748	12.299	9.172	13.146	13.548	239.947
2021	8.050	36.376	9.873	8.096	7.729	4.067							74.191

**Gambar B.8.** Data jumlah pengunjung yang didapatkan kemudian dijadikan sebagai penentuan batasan responden dalam pengambilan penyebaran kuisioner.

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.

## LAMPIRAN C

### HASIL PENGUMPULAN DATA KUISIONER

#### C.1 Kuisioner



**Gambar C.1.** Banner iklan evaluasi website lamanriau.com yang dihubungkan dengan link kuisioner dari google form (<https://bit.ly/3gAWyJw>).

### Evaluasi Kualitas Website

## LAMANRIAU.COM

Assalamualaikum wr.wb, Yang terhormat pengunjung/pengguna website [www.lamanriau.com](http://www.lamanriau.com)

Saya Pajar Safika Mahasiswa dari Jurusan Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir saya mengenai Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan IPA di [lamanriau.com](http://lamanriau.com), saya memohon kepada bapak/ibu/saudara/i untuk sedikit meluangkan waktunya menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini.

Besar harapan saya kepada Bapak/Ibu/saudara/i untuk kesediannya menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman yang dirasakan sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi website [lamanriau.com](http://lamanriau.com) untuk kedepannya.

Hasil dari kuesioner ini nantinya akan digunakan sebagai penelitian Tugas Akhir, sehingga jawaban dan informasi pribadi yang diberikan akan dijamin keamanan dan kerahasiannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan ribuan terimakasih.

Mahasiswa Penelitian

PAJAR SAFIKA

\* Wajib

**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.

<p><b>Email *</b></p> <p>Email Anda _____</p>
<p><b>Nama *</b></p> <p>Jawaban Anda _____</p>
<p><b>Jenis Kelamin *</b></p> <p><input type="radio"/> Laki-laki</p> <p><input type="radio"/> Perempuan</p>
<p><b>Umur / Usia *</b></p> <p>Jawaban Anda _____</p>
<p><b>Pekerjaan *</b></p> <p><input type="radio"/> Pelajar</p> <p><input type="radio"/> Mahasiswa</p> <p><input type="radio"/> Pegawai Negeri Sipil</p> <p><input type="radio"/> Wirausaha</p> <p><input type="radio"/> Karyawan</p> <p><input type="radio"/> Yang lain: _____</p>
<p>Seberapa Sering mengunjungi website <a href="http://lamanriau.com">lamanriau.com</a> ?</p> <p><input type="radio"/> Sangat sering</p> <p><input type="radio"/> Sering</p> <p><input type="radio"/> Jarang</p> <p><input type="radio"/> Sangat Jarang</p> <p><input type="radio"/> Yang lain: _____</p>
<p><b>Usability</b></p>

**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.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
<b>Intrerasi dengan website <a href="http://lamanriau.com">lamanriau.com</a> jelas dan mudah dimengerti *</b>				
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Website <a href="http://lamanriau.com">lamanriau.com</a> mudah dipelajari untuk dioperasikan *</b>				
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Website <a href="http://lamanriau.com">lamanriau.com</a> mudah untuk dinavigasi *</b>				
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Mudah untuk menemukan website <a href="http://lamanriau.com">lamanriau.com</a> ini *</b>				
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Bagaimana tampilan website <a href="http://lamanriau.com">lamanriau.com</a> ini *</b>				
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Website <a href="http://lamanriau.com">lamanriau.com</a> ini sudah mencukupi tipikal website *</b>				
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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.

Diwebsite [lamanriau.com](http://lamanriau.com) ini menyajikan pengetahuan dari informasi website \*

	Sangat Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Kualitas Informasi ( Information Quality )**

Informasi yang disampaikan [lamanriau.com](http://lamanriau.com) jelas \*

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informasi yang disampaikan dapat dipercaya \*

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informasi up to date \*

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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.

**Informasi yang diberikan relevan \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Informasi yang disediakan terperinci \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Kualitas Interaksi Layanan ( Service Intraction quality)**

**Website memiliki reputasi yang baik \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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.

**Ketika mengakses website terbentuk suasana komunitas \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Website [lamanriau.com](http://lamanriau.com) ini bisa dengan mudah untuk berkomunikasi dengan pihak [lamanriau.com](http://lamanriau.com) itu sendiri \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Layanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bagaimana pandangan secara keseluruhan terhadap [lamanriau.com](http://lamanriau.com) \***

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kirim salinan jawaban saya.

Kirim

## C.2 Rekapitulasi Jawaban Responden

### C.2.1 Jawaban Kuisisioner Kinerja

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	18	P19	TOTAL
1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	60
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	47
3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	42
4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	45
5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	45
6	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	45
7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	45
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	2	45
9	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	1	3	59
10	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	44
11	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	61
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	49
13	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	40
14	1	3	4	3	4	3	3	3	4	1	3	3	4	3	3	1	3	1	3	52
15	2	2	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	49
16	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	52
17	1	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	1	3	46
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	71
20	1	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	3	42
21	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	42
22	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
23	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
24	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	1	1	1	2	3	2	41
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
26	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	69
27	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	2	1	3	3	2	44
28	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	1	2	1	3	3	2	43
29	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	69
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
31	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	41
32	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	49
33	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	51
34	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	44
35	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	44
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
37	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	64
38	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	44
39	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	44

Tabel lanjutan...

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	18	P19	TOTAL
40	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	2	3	43
41	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	1	1	2	2	3	41
42	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	43
43	2	2	3	4	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	41
44	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	1	1	1	2	3	2	38
45	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	2	38
46	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	1	1	2	2	2	41
47	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	1	1	2	2	2	2	41
48	2	2	3	4	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	2	43
49	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	37
50	2	2	3	4	3	4	3	3	3	1	2	3	3	1	1	2	3	2	3	46
51	2	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	3	2	3	45
52	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	46
53	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
54	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
55	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
56	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
57	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
58	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	1	1	3	3	3	4	53
59	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	53
60	2	2	3	4	3	4	1	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	2	1	41
61	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	38
62	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
63	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
64	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	2	40
65	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	44
66	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
67	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
68	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
69	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
70	2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	40
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	53
72	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	2	2	41
73	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	41
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70
75	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3	2	41
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70
77	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
79	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	56
80	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	48

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 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 lanjutan...

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	18	P19	TOTAL
81	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	69
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	56
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	53
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
88	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	53
89	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	51
90	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	41
91	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	41
92	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	42
93	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	42
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	58
95	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	54
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	53
97	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	42
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	54
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
100	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	45

**C.2.2 Jawaban Kuisisioner Harapan**

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	TOTAL
1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	64
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	48
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	55
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	55
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
8	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	56
9	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	65
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
11	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	66
12	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	4	55
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	68
15	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	66
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	70

Tabel lanjutan...

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	TOTAL
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	58
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	73
20	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	70
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
24	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
27	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	69
28	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	65
29	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	72
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	59
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
33	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	52
34	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	62
35	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
37	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	67
38	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	63
39	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	62
40	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	66
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	62
43	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64
44	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	65
45	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	70
46	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	69
47	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68
48	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
49	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	67
50	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	66
51	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	70
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
53	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
54	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	69
55	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
56	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
57	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
58	4	4	1	3	3	4	3	4	1	2	3	3	4	1	1	3	4	1	3	52

Tabel lanjutan...

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	TOTAL
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
60	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	70
61	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	69
62	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
63	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
64	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	66
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	66
66	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	69
67	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
68	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
69	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	69
70	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	66
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	74
72	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
73	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	53
74	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
75	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	70
76	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
77	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	70
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
79	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	56
80	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	59
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
88	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
89	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
90	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
91	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	71
92	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	70
93	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	69
94	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	63
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	64
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
97	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	65
98	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59

Tabel lanjutan...

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	TOTAL	
100	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tuils 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tuils ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN D

### HASIL UJI VALIDITAS, RELIABILITAS DAN PAIRED SAMPLE T-TEST

#### D.1 Uji Validitas

##### D.1.1 Uji Validitas Persepsi Pengunjung

		Correlations																	
		Variables																	
Variables	Statistics	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Total	
P1	Pearson Correlation	.044	.346**	.234*	.493**	.248*	.108	.582**	.335**	.488**	.271**	.521**	.510**	.519**	.144	.988**	.512**	.612**	
	Sig. (2-tailed)	.665	.000	.019	.000	.013	.285	.000	.001	.000	.006	.000	.000	.000	.152	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.043	.546**	.354**	.727**	.507**	.339**	.766**	.412**	.597**	.434**	.727**	.680**	.712**	.135	.591**	.749**	.829**	
	Sig. (2-tailed)	.672	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.180	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P3	Pearson Correlation	.247**	.386**	.194	.370**	.525**	.924**	.271**	.383**	.274**	.237**	.383**	.377**	.291**	.081	-.058	.368**	.487**	
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.054	.000	.000	.000	.006	.000	.006	.018	.000	.000	.003	.423	.566	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P4	Pearson Correlation	1	.303**	.364**	.262**	.228*	.304**	.015	.216*	.303**	.340**	.068	.033	-.040	.157	.041	.267**	.279**	
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.008	.023	.002	.883	.031	.002	.001	.499	.747	.692	.120	.688	.007	.005	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P5	Pearson Correlation	.303**	1	.416**	.553**	.494**	.491**	.430**	.302**	.585**	.374**	.612**	.573**	.363**	.143	.326**	.587**	.696**	
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.156	.001	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P6	Pearson Correlation	.384**	.416**	1	.363**	.433**	.314**	.279**	.386**	.373**	.393**	.237**	.188	.404**	.232	.234*	.361**	.486**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.005	.000	.000	.000	.017	.060	.000	.020	.019	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P7	Pearson Correlation	.262**	.287**	.363**	1	.504**	.476**	.680**	.319**	.583**	.471**	.678**	.644**	.610**	.220	.479**	.980**	.839**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.028	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P8	Pearson Correlation	.228*	.494**	.433**	.504**	1	.613**	.510**	.495**	.453**	.547**	.550**	.531**	.593**	.233	.247*	.503**	.716**	
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.020	.013	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
P9	Pearson Correlation	.304**	.491**	.314**	.476**	.613**	1	.373**	.485**	.384**	.359**	.475**	.468**	.413**	.127	.107	.478**	.627**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.156	.001	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

Gambar D.1. Hasil Uji Validitas Dari Persepsi Pengunjung

##### D.1.2 Uji Validitas Harapan Pengunjung

		Correlations																	
		Variables																	
Variables	Statistics	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	Total	
H1	Pearson Correlation	.178	.353**	.032	.166	-.027	-.056	-.113	.231*	.023	.206*	.167	.038	.000	.319**	.135	.022	.043	.226*
	Sig. (2-tailed)	.39	.000	.749	.098	.789	.580	.262	.021	.818	.038	.097	.706	1.000	.001	.179	.829	.670	.024
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H2	Pearson Correlation	.90	.287**	.193	.177	.129	.156	.157	.235*	.256*	.301**	.246**	.130	.027	.259**	.186	.045	.172	.360**
	Sig. (2-tailed)	.059	.004	.054	.078	.203	.120	.119	.019	.010	.002	.013	.196	.791	.009	.063	.660	.088	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H3	Pearson Correlation	1	.221*	.500**	.419**	.370**	.541**	.950**	.491**	.488**	.251*	.403**	.537**	.576**	.161	.413**	.554**	.438**	.685**
	Sig. (2-tailed)		.027	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.000	.000	.110	.000	.000	.000	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H4	Pearson Correlation	.21*	1	.235*	.297**	.243*	.211*	.196	.321**	.106	.325**	.200*	.291**	.210*	.355**	.314**	.218*	.264**	.436**
	Sig. (2-tailed)	.027		.019	.003	.015	.035	.050	.001	.293	.001	.047	.003	.036	.000	.001	.029	.008	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H5	Pearson Correlation	.00	.235*	1	.627**	.608**	.463**	.551**	.544**	.430**	.066	.427**	.537**	.516**	.254*	.569**	.535**	.686**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.00	.019		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.512	.000	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H6	Pearson Correlation	.90	.297**	.627**	1	.569**	.542**	.473**	.515**	.389**	.302**	.494**	.473**	.445**	.310*	.569**	.464**	.593**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.00	.003	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H7	Pearson Correlation	.00	.243*	.608**	.569**	1	.329**	.423**	.496**	.237*	.117	.303**	.551**	.564**	.426**	.551**	.483**	.946**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.00	.015	.000	.000		.001	.000	.000	.017	.248	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H8	Pearson Correlation	.10	.211*	.463**	.542**	.329**	1	.589**	.454**	.570**	.325**	.525**	.409**	.377**	.106	.447**	.402**	.385**	.626**
	Sig. (2-tailed)	.00	.035	.000	.000	.001		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.292	.000	.000	.000	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
H9	Pearson Correlation	.00	.196	.551**	.473**	.423**	.589**	1	.529**	.542**	.232*	.422**	.551**	.593**	.138	.395**	.572**	.487**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.00	.050	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.030	.000	.000	.000	.168	.000	.000	.000	.000
	N	00	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Gambar D.2. Hasil Uji Validitas Dari Harapan Pengunjung

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.

**D.2 Uji Reliabilitas**

**D.2.1 Uji Reliabilitas Persepsi Pengunjung**

1. Hasil Cronbach's Alfa Uji Reliabilitas Persepsi Pengunjung Lamanriau.com

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	19

**Gambar D.3.** Hasil Cronbach's Alfa Uji Reliabilitas Dari Persepsi Pengunjung

2. Hasil Statistik Uji Reliabilitas Persepsi Pengunjung Lamanriau.com

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	47.78	68.961	.612	.927
P2	47.68	66.785	.810	.923
P3	47.25	72.755	.421	.931
P4	47.14	73.798	.214	.934
P5	47.47	68.878	.648	.927
P6	47.25	71.846	.447	.930
P7	47.65	66.230	.809	.923
P8	47.22	69.891	.671	.927
P9	47.22	71.365	.571	.929
P10	48.22	61.042	.809	.924
P11	47.35	70.694	.513	.929
P12	47.57	67.904	.670	.926
P13	47.30	71.182	.519	.929
P14	48.09	61.497	.827	.923
P15	48.00	62.788	.777	.924
P16	48.07	64.773	.757	.924
P17	47.62	73.834	.218	.934
P18	47.77	69.088	.599	.928
P19	47.67	65.981	.829	.923

**Gambar D.4.** Hasil Uji Reliabilitas Dari Persepsi Pengunjung

**D.2.2 Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung**

1. Hasil Cronbach's Alfa Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung Lamanriau.com

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.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	19

**Gambar D.5.** Hasil Cronbachs's Alfa Uji Reliabilitas Dari Harapan Pengunjung

2. Hasil Statistik Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung Lamanriau.com

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	60.81	43.327	.147	.933
H2	60.88	42.450	.291	.930
H3	60.81	40.014	.639	.923
H4	60.99	42.353	.382	.928
H5	60.70	39.990	.668	.922
H6	60.72	40.022	.666	.922
H7	60.71	40.269	.625	.923
H8	60.66	40.712	.577	.924
H9	60.78	39.789	.663	.922
H10	60.62	38.561	.806	.919
H11	60.78	39.951	.615	.923
H12	61.04	42.059	.430	.927
H13	60.73	39.734	.660	.922
H14	60.74	37.851	.815	.918
H15	60.76	38.669	.775	.919
H16	60.99	41.465	.489	.926
H17	60.70	39.202	.765	.920
H18	60.78	38.517	.778	.919
H19	60.68	39.735	.707	.921

**Gambar D.6.** Hasil Uji Reliabilitas Dari Harapan Pengunjung

### D.3 Uji Paired Sampel T-Test

		Paired Samples Test							
		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper				
Pair 1	H1 - P1	.890	.815	.082	.728	1.052	10.918	99	.000
Pair 2	H2 - P2	.720	.740	.074	.573	.867	9.734	99	.000
Pair 3	H3 - P3	.360	.503	.050	.260	.460	7.158	99	.000
Pair 4	H4 - P4	.070	.477	.048	-.025	.165	1.468	99	.145
Pair 5	H5 - P5	.690	.813	.081	.529	.851	8.490	99	.000
Pair 6	H6 - P6	.450	.609	.061	.329	.571	7.386	99	.000
Pair 7	H7 - P7	.860	.853	.085	.691	1.029	10.082	99	.000
Pair 8	H8 - P8	.480	.541	.054	.373	.587	8.875	99	.000
Pair 9	H9 - P9	.360	.503	.050	.260	.460	7.158	99	.000
Pair 10	H10 - P10	1.520	1.337	.134	1.255	1.785	11.369	99	.000
Pair 11	H11 - P11	.490	.611	.061	.369	.611	8.016	99	.000
Pair 12	H12 - P12	.450	.626	.063	.326	.574	7.193	99	.000
Pair 13	H13 - P13	.490	.559	.056	.379	.601	8.758	99	.000
Pair 14	H14 - P14	1.270	1.325	.132	1.007	1.533	9.588	99	.000
Pair 15	H15 - P15	1.160	1.245	.124	.913	1.407	9.318	99	.000
Pair 16	H16 - P16	1.000	.921	.092	.817	1.183	10.856	99	.000
Pair 17	H17 - P17	.840	.631	.063	.715	.965	13.308	99	.000
Pair 18	H18 - P18	.910	.933	.093	.725	1.095	9.753	99	.000
Pair 19	H19 - P19	.910	.842	.084	.743	1.077	10.807	99	.000

Gambar D.7. Hasil Uji Paired Sampel T-Test

### D.4 Nilai R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	<b>0.1</b>	0.05	0.02	0.01	0.001
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Diproduksi oleh: Iunaidi (<http://iunaidichaniago.wordpress.com>). 2010

Pa

Gambar D.8. Nilai R Tabel

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Bakau Aceh yang terletak di Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir Provinsi Riau, pada tanggal 07 Agustus 1998 dari pasangan suami istri bapak Baharuddin dn ibu Patimah, yang diberi nama "PAJAR SAFIKA" yang merupakan anak ke 3 (Tiga) dari 4 (Empat) bersaudara. Penulis sekarang bertempat tinggal di Kuala Langgandung Dusun 01. RT.003 RW.001 Desa Bantayan Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir-Riau.

Riwayat pendidikan yang sudah ditempuh penulis, yaitu lulus dari Sekolah Dasar Negeri 030 Bantayan pada tahun 2010. Pada tahun 2010 sampai dengan tahun 2013 melanjutkan pendidikan di MTS Batang Tumu, lalu pada tahun 2016 lulus dari Madrasah Aliyah Batang Tumu.

Dan pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikannya di Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi di salah satu universitas ternama di Provinsi Riau yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU).

Selama menjadi mahasiswa UIN SUSKA RIAU, penulis juga pernah bergabung di *study club Information System Networking Club (ISNC)* sebagai publikasi kegiatan di *website*. Selanjutnya penulis juga pernah melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gerbang Sari Kecamatan Tapung Hilir Kabupaten Kampar, selama kurang lebih dua bulan. Pada penelitian Tugas Akhir ini penulis mengambil topik penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis**."

Untuk menjalin komunikasi dan silaturahmi dengan penulis dalam dan luar kampus dapat menghubungi kontak e-mail **11653103368@students.uinsuska.ac.id**.