



ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* POLTEKKES KEMENKES RIAU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

JEFRI INDRA FEBRINO

11553102815



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2022

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 PERSETUJUAN
ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE*
POLTEKKES KEMENKES RIAU MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL 4.0*

TUGAS AKHIR

Oleh:

JEFRI INDRA FEBRINO
11553102815

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 14 Januari 2022

Ketua Program Studi



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

Pembimbing



Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.
NIK. 130517051

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 PENGESAHAN

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* POLTEKES
KEMENKES RIAU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

TUGAS AKHIR

Oleh:

JEFRI INDRA FEBRINO
11553102815

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 04 November 2021

Pekanbaru, 04 November 2021
Mengesahkan,

<p>Dekan</p>  <p>Dr. Hartono, M.Pd. NIP. 196403011992031003</p>	<p>Ketua Program Studi</p>  <p>Eki Saputra, S.Kom., M.Kom. NIP. 198307162011011008</p>
---	---

DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Arif Marsal, Lc., M.A.
Sekretaris	: Medyantiwi Rahmawita, M.ST., M.Kom.
Anggota 1	: Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
Anggota 2	: Megawati S.Kom., MT.

iii

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.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : JEFFRI MDRA FEBRIMO
 NIM : 11553102815
 Tempat/Tgl. Lahir : Penang / 17 Februari 1997
 Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI
 Prodi : Sistem Informasi

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ *:

ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE POLTEKKES
 KEMENKES RIAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~ * saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Januari 2022

mbuat pernyataan



JEFFRI MDRA FEBRIMO
 NIM : 11553102815

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

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 Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 04 November 2021

Yang membuat pernyataan,



JEFRI INDRA FEBRINO

NIM. 11553102815

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

Alhamdulillah Rabbil Alamin, Yang utama dari segalanya...

Ucapan penuh syukur kepada Allah SWT. Taburan Cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan. Membekaliku dengan iman, ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.

Sholawat cinta teruntuk kekasih Allah, tauladan terbaik umat, Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk senyum diwajah dua orang cahaya hidupku, Ayahanda dan Ibunda.

Dengan segenap doa, perjuangan dan keringatnya menjemput rezeki hingga menghantarkan aku sampai kegerbang pendidikan ini.

Tiada yang lebih indah selain untaian doa.

Hanya Allah yang mampu membalas segala jasa kebaikan orang-orang terkasih.

Ilmu ini akan terukir indah dan mengalirilah dengan penuh manfaat. Hingga mengantarkan diri ini tak hanya sampai gerbang kebahagiaan didunia melainkan juga hingga ke surga-Nya.

In Syaa Allaah..

Untuk saudara seiman sekaligus teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, jangan pernah menyerah untuk masa depan mu juga.

Percayakan semuanya pada Allah, bahwa perjuangan kita tidak akan sia-sia, bahwa hati kita kuat,

yakin saja kesuksesan sedang menunggu didepan sana..

Aamiin Allahuma Aamiin..

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin Puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul "ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* POLTEKKES KEMENKES RIAU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0". Shalawat serta salam Penulis kirimkan untuk Nabi Muhammad Salallahu A'laihi Wasallam dengan mengucapkan "Allahummasolli'alamuhammad, wa'alaalimuhammad". Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Terimakasih teruntuk kepada kedua orang tua saya Indra (Bapak) dan Nela Sepmilia (Ibu) yang telah mencurahkan semua kasih sayang, do'a dan memberikan dukungan kepada penulis dan juga keluarga terdekat sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi dan sebagai dosen Penasehat Akademik, yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir semester.
4. Ibu Siti Monalisa, ST sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi, arahan dan bimbingan yang sangat membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., M.A sebagai ketua sidang pada Sidang Tugas Akhir.
7. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc dosen penguji I (Satu) Tugas Akhir yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran serta motivasi yang membangun sehingga membuat penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Megawati S.Kom., MT dosen penguji II (Dua) Tugas Akhir yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran serta motivasi yang membangun



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.

9. sehingga membuat penulis semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Segenap dosen dan karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Untuk keluarga dan orang tua tercinta yang selalu memberi semangat, motivasi, doa dan usaha yang tidak ada habisnya hingga bisa sejauh ini.
11. Untuk Sahabat dan teman-teman yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dari awal hingga selesai.
12. Untuk keluarga Sistem Informasi yang telah membantu memberikan masukan-masukan positif kepada penulis.
13. Untuk kelas SIF F Angkatan 2015 yang telah banyak memberikan masukan dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini sehingga lebih baik dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Dan semoga yang telah dilakukan ini penulis mendapat balasan dan diterima oleh Allah SWT.

Pekanbaru, 14 Januari 2022

Penulis,

JEFRI INDRA FEBRINO

NIM. 11553102815



ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS *WEBSITE* POLTEKKES KEMENKES RIAU MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

JEFRI INDRA FEBRINO

NIM: 11553102815

Tanggal Sidang: 04 November 2021

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Politeknik Kesehatan (Poltekkes) Riau adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Kemenkes yang berada dibawah Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (BPPSDM) Kementerian Kesehatan. Poltekkes Kemenkes Riau menggunakan *website* sebagai penghubung antara mahasiwa dengan pihak kampus. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengukuran kualitas *website* Poltekkes Kemenkes Riau. Objek penelitian ini adalah pengguna *website*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan menggunakan metode *Accidental Sampling* dengan 89 sampel. Adapun pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa 3 variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yaitu Kualitas Kegunaan dengan nilai 3,926 serta Kualitas Informasi dengan nilai 2,416 dan Kualitas Interaksi dengan nilai 2,463. Sehingga didapat kesimpulan bahwa pengukuran kualitas *website* Poltekkes Kemenkes Riau dapat dikatakan berhasil atau sukses dengan 3 hipotesis diterima.

Kata Kunci: *Accidental sampling*, Analisis Pengukuran Kualitas, Kepuasan Pengguna, Poltekkes Kemenkes Riau, *Webqual 4.0*

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.



ANALYSIS OF THE QUALITY MEASUREMENT OF THE RIAU MINISTRY OF HEALTH POLTEKKES WEBSITE USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD

**JEFRI INDRA FEBRINO
NIM: 11553102815**

*Date of Final Exam: November 04th 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 Riau Health Polytechnic (Poltekkes) is a Technical Implementation Unit (UPT) with in the Ministry of Health under the Health Development and Empowerment Agency (BPPSDM) of the Indonesian Ministry of Health. The Riau Ministry of Health Poltekkes uses the website as a liaison between students and the campus. This study uses the webqual 4.0 method and aims to determine and analyze the measurement of the quality of the Riau Ministry of Health Health Polytechnic website, the object of this research is the website user. This study is a descriptive study and uses the Accidental Sampling method with 89 samples, while simultaneous testing shows that the Quality of Usability, Quality of Information, Quality of Interaction has a significant effect on user satisfaction. The results of this study indicate that 3 variables have a positive effect on user satisfaction, namely Quality of Use with a value of 3.926 and Information Quality with a value of 2.416 and Quality of Interaction with a value of 2.463. So that it can be concluded that the measurement of the Quality of the Poltekkes Kemenkes Riau website can be said to be successful or successful with the 3 accepted hypotheses.

Keywords: *Accidental sampling, Riau Health Polytechnic, User Satisfaction, Webqual 4.0*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN Suska Riau University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Analisis	5
2.2 <i>Website</i>	5
2.2.1 Dimensi Kualitas <i>Website</i>	5
2.2.2 Jenis-jenis <i>Website</i>	5
2.2.3 Pengukuran Kualitas <i>Website</i>	5
2.3 Metode <i>Webqual</i>	6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 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.

2.4	Kuesioner	8
2.5	Teknik Pengukuran	9
2.6	Menentukan Jumlah Sampel	9
2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	10
2.8	Uji Asumsi Klasik	10
2.9	Uji Normalitas	10
2.10	Uji Multikolinieritas	10
2.11	Uji Heterokedastisitas	11
2.12	Analisis Regresi Linear Berganda	11
2.13	<i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i>	11
2.14	Penelitian Terdahulu	11
2.15	Profil Poltekkes Kemenkes Riau	13
2.16	Visi dan Misi	14
	2.16.1 Visi	14
	2.16.2 Misi	14
2.17	Struktur Organisasi	14
3	METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1	Tahap Penelitian	15
	3.1.1 Menentukan Topik	15
	3.1.2 Menentukan Objek	16
3.2	Tahap Perencanaan	16
	3.2.1 Identifikasi Masalah	16
	3.2.2 Menentukan Data Yang dibutuhkan	16
	3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data	16
	3.2.4 Menentukan Responden	16
3.3	Tahap Pengumpulan Data	17
	3.3.1 Studi Pustaka	17
	3.3.2 Observasi	17
	3.3.3 Wawancara	17
	3.3.4 Pembuatan Kueisioner	17
	3.3.5 Hipotesis	18
3.4	Tahap Evaluasi dan Hasil	18
	3.4.1 Uji Realibilitas dan Validitas	18
	3.4.2 Analisa Hasil Kuisisioner	18
	3.4.3 <i>Webqual 4.0</i>	18
3.5	Dokumentasi	18



4	ANALISIS DAN HASIL	19
4.1	Analisa Kondisi <i>Website</i> Poltekkes Kemenkes Riau Saat Ini	19
4.2	Analisis Permasalahan	19
4.2.1	Permasalahan <i>Usability</i>	20
4.2.2	Permasalahan <i>Information Quality</i>	21
4.2.3	Permasalahan <i>Interaction Quality</i>	21
4.3	Data Statistik <i>Website</i> Poltekkes Kemenkes Riau	22
4.4	Deskriptif Variabel Penelitian	22
4.5	Analisis Indikator <i>Webqual 4.0</i>	23
4.6	Kuesioner	23
4.7	Gambaran Umum Responden	25
4.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
4.8.1	Uji Validitas	26
4.8.2	Uji Reliabilitas	27
4.9	Hasil Pengolahan Angket	28
4.9.1	Variabel kualitas Kegunaan (X_1)	29
4.9.2	Variabel Kualitas Informasi (X_2)	29
4.9.3	Variabel Kualitas Interaksi (X_3)	30
4.9.4	Variabel Kepuasan Pengguna	31
4.10	Uji Asumsi Klasik	31
4.10.1	Uji Normalitas	31
4.10.2	Uji Multikolinearitas	32
4.10.3	Uji Heteroskedastisitas	33
4.11	Analisis Regresi Linear Berganda	34
4.12	Uji Koefisien Determinasi	34
4.13	Uji Hipotesis	35
4.13.1	Uji T	35
4.13.2	Uji F	36
4.14	Pembahasan	37
4.15	Rekomendasi	39
5	PENUTUP	40
5.1	Kesimpulan	40
5.2	Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

A - 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN B	KUESIONER PENELITIAN	B - 1
LAMPIRAN C	TABULASI DATA	C - 1
LAMPIRAN D	HASIL UJI SPSS	D - 1
LAMPIRAN E	DOKUMENTASI	E - 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.

DAFTAR GAMBAR

2.1	Metode <i>Webqual</i> 4.0	6
3.1	Metodologi Penelitian	15
4.1	Tampilan Awal <i>Website</i> Poltekkes Kemenkes Riau	20
4.2	Permasalahan <i>Usability</i>	20
4.3	Permasalahan <i>Usability</i>	21
4.4	Permasalahan <i>Information Quality</i>	21
4.5	Permasalahan <i>Interaction Quality</i>	22
4.6	Data Statistik Pengunjung	22
4.7	Uji Normalitas P-P Plot	32
4.8	Uji Normalitas Histogram	32
4.9	Uji Heteroskedastisitas	33

© 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.



DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	
2.1	Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>) 7
2.2	Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) 7
2.3	Dimensi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>) 7
2.4	Penelitian Terdahulu 12
4.1	Pertanyaan Disetiap Variabel Berdasarkan <i>Webqual 4.0</i> 23
4.2	Kuesioner 23
4.3	Keterangan Angket 25
4.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 25
4.5	Uji Validitas 26
4.6	Uji Reliabilitas (<i>case processing summary</i>) 27
4.7	Uji Reliabilitas (<i>Reliability Statistic</i>) 28
4.8	Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Pengguna (X_1) 29
4.9	Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Informasi (X_2) 29
4.10	Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Interaksi (X_3) 30
4.11	Jawaban Kepuasan Pengguna (Y) 31
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas 33
4.13	Analisis Regresi Linier Berganda 34
4.14	Uji T 35
4.15	Uji F 37
4.16	Rekomendasi 39

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 SINGKATAN

IT	: Informasi dan Teknologi
Kppn	: Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara
LSR	: <i>Likert's Summated Rating</i>
SD	: <i>Semantic Differential</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
TOL	: <i>Tolerance</i>
QFD	: <i>Quality Function Deployment</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.



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 yang tidak *responsive* serta navigasi yang membingungkan membuat tampilan *website* monoton dan tidak menarik, kemudian ditemukan rubik-rubik berita yang jarang di *update* seperti pengumuman seleksi penerimaan tenaga kontrak terakhir di *update* tanggal 5 Februari 2021, akibatnya pengguna *website* kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan *up to date* mengenai Poltekkes. Tidak adanya wadah interaksi antara pengelola dengan pengunjung *website*, seperti tidak adanya kolom komentar dan *live chat* pada *website* tersebut mengakibatkan pengunjung tidak dapat memberikan kritik dan sarannya. Kritik dan saran dari pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu *website* dapat mengembangkan *website* (Silalahi, 2015).

Gambar-gambar yang ditampilkan pada *website pkr.ac.id* tidak bersih/buram dikarenakan *size* gambar yang ditampilkan terlalu kecil, penulis mendapatkan hal ini disebabkan karena admin *website* menginputkan gambar yang telah di *convert* oleh aplikasi *WhatsApp*, hal ini dapat dilihat pada saat klik gambar yang menampilkan link nama gambar yang masih terformat *whatsapp.com*. Tampilan sebuah *website* merupakan indikator utama dalam mempengaruhi pengunjung *website* contohnya tampilan, *user friendly*, navigasi dan suatu gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Hal ini bertujuan untuk membuat *user* merasa senang untuk mengunjungi *website* (Rahmawati dan Anwar, 2018).

Informasi yang disajikan di menu *stay with us*, yang mana informasi ini terdapat *icon-icon* media sosial tetapi ada beberapa informasi seperti *Google*, *Youtube*, *Vimeo*, *Painters*, *Themefores* tidak memiliki *link* yang sesuai atau data masih kosong. Kualitas Informasi adalah kualitas konten situs *web*, dilihat dari konten situs *web*, mengingat ada atau tidaknya data yang mengakomodasi tujuan klien, seperti ketepatan, desain, lalu relevansi (Rahmawati dan Anwar, 2018).

Beberapa penelitian terdahulu yang memanfaatkan metode *Webqual 4.0* sebagai metode untuk melakukan penelitian kualitas sebuah *website*, diantaranya adalah (1) analisa pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Webqual 4.0* pada *website* kemahasiswaan institut bisnis dan informatika STIKOM Surabaya (Hadi, 2017), (2) analisis pengukuran kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode *Webqual 4.0* (Rahmawati dan Anwar, 2018), metode *Webqual 4.0* telah banyak dimanfaatkan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur suatu kualitas *website* (Ardi, 2016).

Penelitian ini menghasilkan berupa analisis terhadap setiap *variable Webqual 4.0* dan menunjukkan analisis tidak seimbangan antara harapan pengguna *website* Poltekkes dengan kapasitas yang ditawarkan atau diberikan oleh *website* Poltekkes. Hal ini membuat peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Peng-



ukuran Kualitas *Website* Poltekkes Kemenkes Riau Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menganalisis pengukuran kualitas *website* Poltekkes Kemenkes Riau menggunakan metode *Webqual 4.0*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Penarikan sampel dengan jumlah 826 pengunjung dalam kurun 7 bulan terakhir, dan sampel berjumlah 89 orang responden.
2. Metode sampling yang digunakan adalah *Accidental sampling*.
3. Metode analisis data menggunakan analisis Regresi Linier Berganda.
4. Variabel yang digunakan metode *Webqual 4.0* adalah *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*.
5. *Tools* uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS dan pengerjaan data kuesioner menggunakan *Microsoft excel*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memahami pengukuran kualitas *website* yang dilihat berdasarkan metode *Webqual 4.0* yang meliputi *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*.
2. Memahami indikator yang paling berpengaruh akan pengukuran kualitas *website* dengan metode *Webqual 4.0* terhadap kepuasan pengguna *website* Poltekkes Kemenkes Riau
3. Memberikan rekomendasi kepada Staf IT Poltekkes Kemenkes Riau berupa referensi dari hasil penelitian yang akan menjadikan pedoman dalam pengembangan *website* selanjutnya.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian adalah:

1. Mengetahui persentase kepuasan pengguna terhadap *website* Poltekkes Kemenkes Riau berdasarkan *Webqual 4.0* sehingga menjadikan referensi dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas *website* yang dimiliki.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dokumen Poltekkes Kemenkes Riau sebagai acuan penelitian berikutnya.

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. Hasil rekomendasi laporan penelitian ini dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung dalam menggunakan *website* Poltekkes Kemenkes Riau kedepannya.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini secara terperinci berisi deskripsi umum dari tugas akhir yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini mengulas teori-teori yang berhubungan dengan Tugas Akhir, teori umum yang mendukung judul Analisis Pengukuran Kualitas *Website* Poltekkes Kemenkes Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pengumpulan data dan metode kerja yang digunakan pada penelitian ini.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Bab ini berisi tentang analisis mengenai kualitas *website* yang diukur berdasarkan variabel Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari tugas akhir yang dibuat mengenai hasil dari analisis dan pengolahan data yang telah dilakukan.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Analisis

Analisis merupakan presentasi suatu sistem informasi yang utuh ke dalam komponen-komponennya untuk mengenali dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat mengusulkan perbaikannya (Abbas, 2013). Menurut Susanti dan Septrisulviani (2018) langkah-langkah dalam mengumpulkan data dapat dilakukan dengan *observasi*, daftar pertanyaan, pengambilan sampel, wawancara dan studi kepustakaan.

2.2 Website

Website merupakan wadah yang digunakan oleh suatu instansi atau organisasi untuk suatu tujuan bisnis (Barus dan Suprpto, 2018).

2.2.1 Dimensi Kualitas Website

Menurut Puspitasari (2013) dimensi kualitas *website* dibagi menjadi lima yaitu:

1. Informasi, mencakup kualitas konten, *Usability*, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, mencakup kepercayaan, privasi dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, mencakup *user friendly*, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, mencakup daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi integritas secara *online*, dan *customer service*.

2.2.2 Jenis-jenis Website

Menurut (Monalisa, 2016) ada 2 jenis website berdasarkan sifat, yaitu:

1. *Website* statis adalah *website* yang *content* isinya sangat jarang diubah dan bisa juga dioperasikan oleh perorangan dengan memanfaatkan beberapa *software* editor.
2. *Website* dinamis adalah *website* yang menyediakan *content* atau isi yang tidak konsisten, dapat diubah setiap saat ketika *web server* menerima perintah untuk menampilkan sesuatu dalam *web page*, maka *web page* akan merespon perintah tersebut.

2.2.3 Pengukuran Kualitas Website

Ada enam dimensi pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *webqual* yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan interaksi, kegunaan da-

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

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

1. 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.

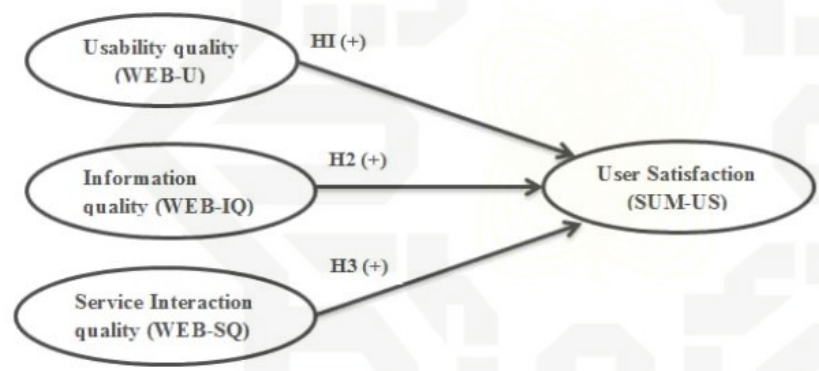
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ri konten, gaya hidup dan kepribadian. Perilaku pengguna *internet* mempengaruhi cara pandang kualitas layanan dan dimensi aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten dan gaya hidup (Rohman, Kurniawan, dkk., 2017).

2.3 Metode Webqual

Webqual pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu pengukuran yang digunakan mengukur kualitas dari *website* berdasarkan instrumen yang dapat dikelompokkan kedalam tiga variabel yaitu: *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* (Syaifullah dan Soemantri, 2016).

Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu: Kualitas Kegunaan *Usability*, Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*). Kualitas dalam tiga dimensi dari *Webqual* versi 4.0 dapat persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah dimana pengguna merasa puas dengan kualitas menggunakan *website* tersebut (Syaifullah dan Soemantri, 2016). Gambar 2.1 merupakan gambar metode *webqual*:



Gambar 2.1. Metode *Webqual* 4.0

Berdasarkan penelitian ini *webqual* terdiri atas tiga dimensi yaitu: (Rahmawati dan Anwar, 2018):

1. *Usability*
Usability (Kegunaan) adalah mutu yang terkait dengan *website*, tampilan sebuah *website* merupakan faktor utama dalam mempengaruhi pengunjung *website* contohnya: tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan suatu gambaran yang disampaikan kepada pengguna.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)
Information Quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, dilihat dari isi pada *website*, berdasarkan ada atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

3. *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna, Kualitas Interaksi mencakup kemampuan memberi rasa aman saat interaksi, memudahkan komunikasi, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, serta mampu memberikan keyakinan yang disampaikan akan ditepati.

Webqual 4.0 dapat disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi yaitu Kualitas Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) sebagaimana termuat dalam Tabel 2.1, Tabel 2.2 dan Tabel 2.3 (Setyawa, Susilo, dan Apritasari, 2017).

Tabel 2.1. Dimensi Kegunaan (*Usability*)

Dimensi	Deskripsi Indikator
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>User Friendly</i> 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Mudah digunakan 5. Tampilan yang menarik 6. <i>Website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> 7. Memberikan informasi yang akurat 8. Membentuk pengalaman yang positif bagi pengguna

Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi	Deskripsi Indikator
<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyajikan informasi yang akurat 2. Menyajikan informasi yang dapat dipercaya 3. Menyajikan informasi yang <i>up to date</i> 4. Menyajikan informasi yang terkait 5. Menyajikan informasi yang mudah dipahami 6. Menyajikan informasi yang cukup detail 7. Menyajikan informasi dalam bentuk yang sesuai

Tabel 2.3. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Dimensi	Deskripsi Indikator
<i>Interaction Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik 2. Aman saat melakukan transaksi 3. Rasa aman dalam pengiriman data pribadi 4. Memberikan rasa nyaman kepada pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 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 2.3 Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (Tabel lanjutan...)

Dimensi	Deskripsi Indikator
	5. Ada suasana komunitas
	6. Kemudahan komunikasi dengan organisasi
	7. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap informasi yang disajikan oleh <i>website</i>

2.4 Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan oleh para peneliti dalam mengumpulkan data secara tidak langsung yang berisikan sejumlah pertanyaan yang akan dijawab oleh responden (Rahmaini, 2018). Menurut (Sofyan, 2009), ada empat bagian pokok kuesioner, yaitu:

1. Terdapat subjek, yaitu individu atau lembaga yang melakukan penelitian.
2. Adanya permohonan dari peneliti untuk mengisi secara aktif dan objektif dari pertanyaan-pertanyaan yang tersedia.
3. Adanya tata cara atau arahan atau petunjuk dalam pengisian kuesioner.
4. Tersedia pertanyaan atau pernyataan yang diminta responden untuk mengisinya serta tersedianya tempat atau kolom untuk mengisinya.

Berikut kuesioner yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dari sumbernya, sebagai berikut:

1. Pertanyaan (kuesioner)

Terbuka, pertanyaan yang memungkinkan responden memberikan jawaban sesuai dengan cara atau pendapatnya, contoh: Bagaimana menurut anda mengenai *website* Poltekkes Kemenkes Riau? Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut akan bermacam-macam.
2. Pertanyaan (kuesioner)

Tertutup, responden memilih jawaban di antara pilihan yang sudah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan tertutup dapat dengan mudah diolah untuk tahap penelitian selanjutnya, contoh: Apakah informasi yang disediakan oleh *Website* Poltekkes Kemenkes Riau jelas?

 - (a) Sangat Setuju
 - (b) Setuju
 - (c) Ragu-ragu
 - (d) Tidak Setuju
 - (e) Sangat Tidak Setuju

Dengan adanya jawaban yang disediakan dan mudah untuk dimengerti, maka responden tidak akan kesulitan dalam menjawabnya. Adapun bobot ni-



lai dari setiap jawaban yang disediakan, yaitu: *Range* nilai pada kuesioner (Yaedo, 2016):

- (a) Sangat Setuju = 5
- (b) Setuju = 4
- (c) Ragu-ragu = 3
- (d) Tidak Setuju = 2
- (e) Sangat Tidak Setuju = 1

Dengan adanya *range* (nilai) dari setiap jawaban kuesioner maka akan mempermudah dalam penghitungan hasil akhirnya.

3. Pertanyaan (kuesioner) tidak terstruktur yang tersamar

Kuisisioner ini berlandaskan pada riset motivasi. Para peneliti telah mencoba untuk mengatasi keengganan responden untuk membahas perasaan mereka dengan cara mengembangkan teknik-teknik yang terlepas dari masalah kepedulian dan keinginan untuk membuka diri.

4. Pertanyaan (kuesioner) terstruktur yang tersamar

Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan motif dan sikap di bawah sadar dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban.

2.5 Teknik Pengukuran

Berikut teknik pengukuran dengan kuesioner yang paling populer yaitu:

1. *Likert's Summated Rating* (LSR)

Merupakan pengukuran sikap responden. Jawaban responden dari pertanyaan dinyatakan dalam pilihan yang menampung jawaban antara sangat setuju sekali dengan sangat tidak setuju.

2. *Semantic Differential* (SD)

Responden menyatakan pilihan di antara dua kata sifat. Dapat dibentuk dalam suatu garis nilai yang konsisten, dapat diukur dalam satuan jarak atau dalam bentuk pilihan seperti LSR.

2.6 Menentukan Jumlah Sampel

Subjek yang dianalisa pada suatu penelitian sangat tergantung pada siapa yang diteliti. Banyaknya jumlah sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang mewakili 100 persen populasi adalah sama dengan jumlah populasi. Makin besar jumlah sampel mendekati jumlah populasi maka peluang kesalahan dalam melakukan generalisasi akan semakin kecil, dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel penelitian maka diduga akan semakin besar kemungkinan kesalahan dalam melakukan generalisasi.



Teknik penarikan sampel menggunakan persamaan *Accidental Sampel* dengan level signifikansi yang diinginkan 0,1 atau 10 persen Persamaan 2.1:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e : Level signifikan yang diinginkan (0,1 atau 10%)

2.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan tingkat keakuratan alat ukur yang digunakan. Dikatakan *valid* apabila alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Atau bisa dikatakan validitas ada sejauh mana suatu alat ukur tepat dalam mengukur suatu data.

Uji reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur, seperti diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Janti, 2014).

2.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik. Apabila ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi, hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat *BLUE* (Priyatno, 2014).

2.9 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model analisis regresi, variabel terikat dan variabel bebasnya sudah terdistribusi secara normal atau belum. Uji ini dapat menggunakan 3 metode analisis. Analisis tersebut meliputi analisis histogram, analisis grafik normal *probability plot* dan analisis statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov* (Juhanda, 2014).

2.10 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model analisis regresi terdapat hubungan antar variabel bebas. Terjadi



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.

gejala multikolinearitas jika nilai *tolerance* (TOL) nya berada dibawah nilai 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) nya berada diatas nilai 10 (Juhanda, 2014).

2.11 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah di dalam model analisis regresi terdapat perbedaan antara varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Terjadi gejala heteroskedastisitas jika di dalam grafik *scatterplot* terdapat pola-pola tertentu atau titik-titiknya tidak menyebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y (Juhanda, 2014).

2.12 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen (Priyatno, 2014).

2.13 *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS)

SPSS adalah salah satu program komputer yang khusus dibuat untuk mengolah data dengan metode *statistic* tertentu. SPSS sebagai *software statistic* pertama kali dibuat tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Stanford University, yakni Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Bent. Pada tahun 1984, SPSS pertama kali muncul dengan versi PC dengan nama SPSS/PC+, dan sejalan dengan mulai populernya sistem operasi *windows*, SPSS pada tahun 1992 juga mengeluarkan versi *windows*. SPSS awalnya yang tadinya ditujukan bagi pengolahan data *statistic* untuk ilmu social sekarang diperluas untuk melayani berbagai jenis *user*, data mining dan *predictive analytic*.

2.14 Penelitian Terdahulu

Metode *Webqual* 4.0 telah banyak digunakan dalam penelitian di berbagai studi kasus dan permasalahan, berikut hasil penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
1	Monalisa (2016)	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode <i>Webqual</i> (Studi Kasus: UIN Suska Riau)	Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan menjelaskan hubungan kepuasan mahasiswa sebesar 0,354, kualitas layanan 35,4%. sisanya lebih besar nilainya yaitu 64,6%. variabel <i>Information Quality</i> sebesar 1,144, tabel sebesar 1,664, variabel <i>Interaction Quality</i> sebesar 3,651 dengan t 1,664, Kualitas layanan <i>Website</i> terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel <i>Interaction Quality</i> yaitu 0.467.
2	Silalahi (2015)	Analisis <i>Website</i> Matahari-mall.Com Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 (Studi Kasus Pelanggan di kota Batam)	Hasil penelitian menjelaskan bahwa dimensi <i>Usability</i> bahwa responden terlibat dalam hal ini penelitian sebanyak 100 responden. menyatakan bahwa dimensi <i>Usability</i> (kemudahan penggunaan) terhadap <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna), Pengaruh <i>Information Quality</i> (kualitas informasi) terhadap <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna), Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> (kualitas layanan) terhadap <i>user satisfaction</i> (kepuasan pengguna).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
3	Miftah Nasution dan Mudjahidin (2013)	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Surabaya I Dengan Metode <i>Webqual</i>	Hasil penelitian ini diharapkan menjadi umpan balik (<i>feedback</i>) bagi manajemen <i>website</i> untuk meningkatkan kualitas <i>website</i> KPPN Surabaya I di masa yang akan datang, Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali <i>website</i> .
4	Rizka Amalia Kurniawati dkk (2018)	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan <i>Webqual 4.0</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara signifikan, kualitas <i>website</i> yang terdiri dari <i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> dan <i>service Interaction Quality</i> mempengaruhi kepuasan.
5	Deva Nur Fauziah dan Dewi Ayu Nur Wulandari (2018)	Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode <i>Webqual 4.0</i>	Penyebaran kuesioner penelitian ini menggunakan skala <i>likert</i> dengan 23 pertanyaan untuk 34 responden. Berdasarkan variabel <i>webqual 4.0</i> , hasil analisis baik secara parsial atau sekaligus dimensi kualitas situs Bukalapak berpengaruh signifikan terhadap pelanggan kepuasan di situs Bukalapak.com.

2.15 Profil Poltekkes Kemenkes Riau

Poltekkes Kemenkes Riau merupakan institusi pendidikan yang beralamat di Jl. Melur No.103, Sukajadi, Pekanbaru, Riau. Poltekkes Kemenkes Riau didirikan sejak tanggal 16 april 2001. Poltekkes Kemenkes Riau memiliki 3 program studi yaitu studi Gizi, Studi Keperawatan, Studi Kebidanan. Pada tahun 2015,

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Poltekkes Kemenkes Riau diimplementasikan *website* dengan alamat *pkr.ac.id*. untuk menyediakan berbagai fasilitas layanan memudahkan pengguna didalamnya secara kualitas maupun kuantitas.

2.16 Visi dan Misi

Visi dan Misi yang ada di Poltekkes Kemenkes Riau adalah sebagai berikut:

2.16.1 Visi

Menjadi pusat pendidikan vokasional bidang kesehatan di Provinsi Riau yang mampu bersaing di tingkat global tahun 2029.

2.16.2 Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan kesehatan untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas, beriman dan bertaqwa.
2. Melaksanakan penelitian terapan dibidang kesehatan yang berguna bagi masyarakat.
3. Melaksanakan pengabdian masyarakat dan pemanfaatan Iptek bidang kesehatan untuk perubahan perilaku hidup sehat.

2.17 Struktur Organisasi

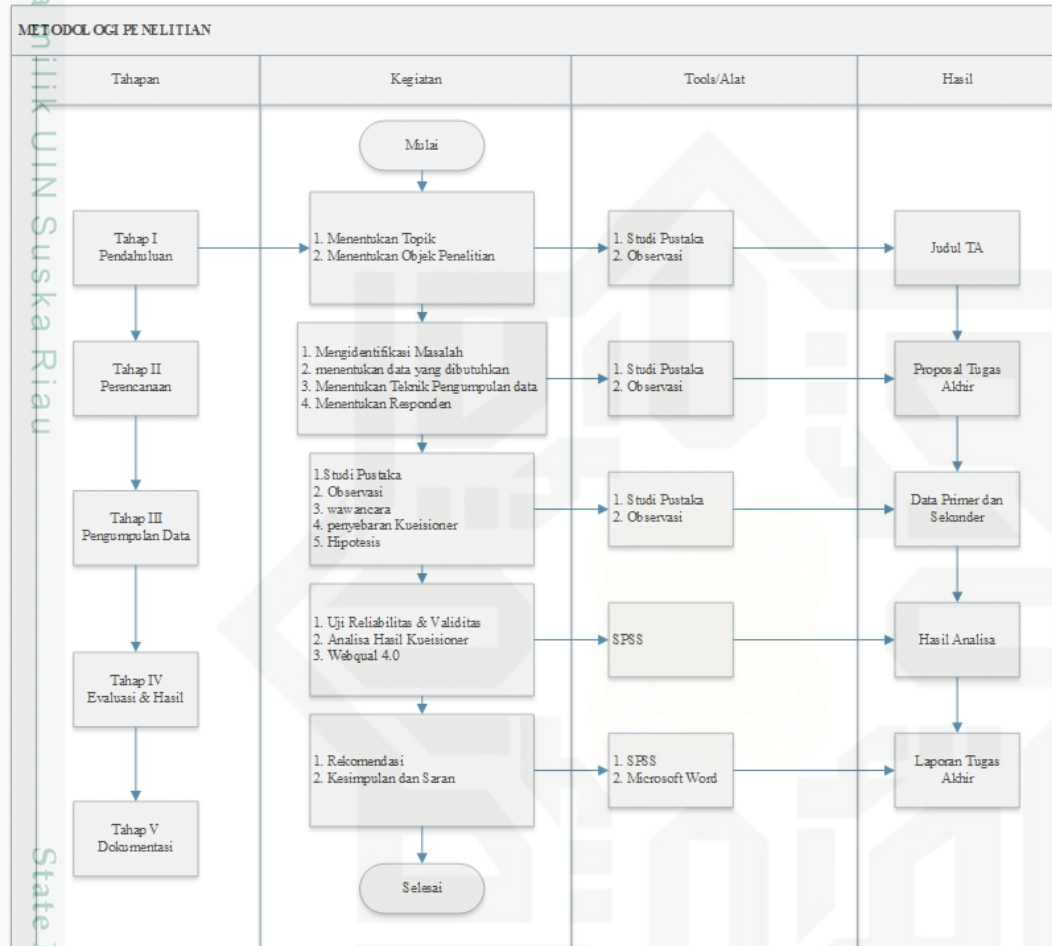
Struktur Organisasi Poltekkes Kemenkes Riau dipimpin oleh Bapak H. Husnan, S.Kp, MKM sebagai Direktur. Kemudian dibawahnya ada 3 Wakil Direktur, yaitu Wakil Direktur I Bapak Alkausyari Aziz, SKM, M.Kes, Wakil Direktur II Ibu Rully Hevrialni, SST, M.Keb dan Wakil Direktur III Ibu Ns. Wiwiek Delvira, S.Kep, M.Kep. Struktur Organisasi Selengkapnya dapat dilihat pada (Lampiran E).

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

Adapun alur dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Penelitian

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap pendahuluan ini adalah:

3.1.1 Menentukan Topik

Menentukan pokok permasalahan yang akan dianalisis pada Tugas Akhir ini adalah Analisis Pengukuran Kualitas *Website* Poltekkes Kemenkes Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0.



3.1.2 Menentukan Objek

Kemudian menentukan objek, objek penelitian Tugas Akhir ini adalah *website* Poltekkes Kemenkes Riau.

3.2 Tahap Perencanaan

Alur dalam tahapan perencanaan Tugas Akhir ini adalah:

3.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah untuk menjabarkan masalah dan membuat penjelasan inti dari penelitian Tugas Akhir ini. Terdiri dari membuat rumusan masalah, membuat batasan masalah, tujuan serta manfaat dari penelitian. Tahap ini menjelaskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalah serta menjelaskan tujuan dan manfaat dari penelitian, adapun metode identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak IT Poltekkes Kemenkes Riau.

3.2.2 Menentukan Data Yang dibutuhkan

Sebelum data diolah, tahap awal yang dilakukan adalah menentukan data apa saja dibutuhkan. Menentukan data ini dilakukan observasi, kemudian dilakukan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini yaitu:

1. Data primer yaitu data yang didapatkan langsung dari sumber penelitian. Seperti hasil wawancara dan kuisisioner dari pihak IT Poltekkes Kemenkes Riau, mahasiswa, dosen dan pegawai.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Seperti data yang didapatkan dari buku, jurnal, dan *internet* yang berhubungan dengan penelitian sebagai bahan referensi.

3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan kuisisioner untuk mengumpulkan data. Pertanyaan dari wawancara dan kuisisioner ini dibuat menggunakan variabel-variabel yang ada pada *Webqual* 4.0.

3.2.4 Menentukan Responden

Dalam suatu penelitian responden sangat penting kedudukannya, karena responden akan menjadi batasan dari penelitian tersebut yaitu dengan menentukan siapa responden pada penelitian dan menentukan jumlah responden pada penelitian ini. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Poltekkes Kemenkes Riau sebanyak 826 orang. Metode penentuan sampel menggunakan metode *Slovin* dengan



batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10% dengan Persamaan 3.1.

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Level signifikan yang diinginkan (0,1 atau 10%)

$$n = \frac{826}{1 + 826(0.1^2)}$$

$$n = \frac{826}{1 + 8,26}$$

$$n = \frac{826}{9,26}$$

$$n = 89,20$$

Dari rumus *slovin* tersebut maka diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini adalah 89,20 yang digabungkan menjadi 89 responden.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah menentukan data, selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Tahapan ini proses dalam pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk mencari buku dan jurnal sebagai referensi yang sesuai dengan penelitian Tugas Akhir ini.

3.3.2 Observasi

Observasi langsung dilakukan dengan melihat tampilan *website* dan melihat permasalahan-permasalahan pada *website* serta menyebarkan kuesioner kepada objek penelitian atau mahasiswa (Lampiran E).

3.3.3 Wawancara

Untuk memperoleh informasi yang lebih akurat maka dilakukanlah kegiatan tanya jawab secara langsung kepada pihak pengelola *website* yaitu pihak Informasi dan Teknologi (IT) Poltekkes Kemenkes Riau (Lampiran A). Narasumber wawancara bagian IT ini adalah bapak Alkhafi Budiyanman, MM.

3.3.4 Pembuatan Kueisioner

Tahapan ini adalah serangkaian proses pembuatan pertanyaan tertulis, pertanyaan ini mengacu pada *variable-variable* yang ada pada *Webqual* yaitu Kualitas



Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) (Lampiran C).

3.3.5 Hipotesis

Tahap uji hipotesis menggunakan metode pengambilan keputusan berdasarkan analisis data untuk mendapatkan kesimpulan pada sampel yang dapat berlaku untuk populasi.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction website*) Poltekkes Kemenkes Riau.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction website*) Poltekkes Kemenkes Riau.
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction website*) Poltekkes Kemenkes Riau.

3.4 Tahap Evaluasi dan Hasil

Tahap evaluasi dan hasil didapatkan dengan melakukan pengolahan data kuesioner responden dan uji validitas dan uji reliabilitas:

3.4.1 Uji Realibilitas dan Validitas

Setelah pembuatan kuisisioner maka kita melakukan pengujian reabilitas dan validitas apakah kuisisioner layak atau tidak untuk digunakan, selanjutnya pada tahap ini peneliti akan melakukan pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner penelitian kepada pengguna *website*. Peneliti akan memanfaatkan *tools* SPSS dan menggunakan metode *Webqual* untuk menganalisa.

3.4.2 Analisa Hasil Kuisisioner

Selanjutnya pada tahap ini akan dilakukan pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner. Peneliti akan memanfaatkan *tools* SPSS dan menggunakan metode *Webqual* untuk menganalisa.

3.4.3 *Webqual* 4.0

Peneliti akan melakukan analisa hasil kuisisioner berdasarkan 3 variabel metode *Webqual* 4.0 dengan melakukan uji asumsi klasik sampai ke hipotesis uji T dan Uji F untuk mendapatkan hasil kualitas layanan *website* Poltekkes Kemenkes Riau ini peneliti menggunakan *tools* SPSS.

3.5 Dokumentasi

Mendokumentasikan seluruh kegiatan yang dilakukan pada Tugas Akhir, mulai dari pendahuluan, perencanaan, pengumpulan data serta analisa dan hasil.

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



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil data yang telah dikumpulkan, diolah dan dianalisa dari pengukuran kualitas *website* Poltekkes Kemenkes Riau menggunakan metode *Webqual* 4.0, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kepuasan penggunaan *website* Poltekkes Kemenkes Riau terhadap kualitas pengguna sebesar 3,926 lebih besar dari T tabel yaitu 1,662, yang artinya uji hipotesis variabel Kualitas Kegunaan (*Usability*) berpengaruh signifikan/positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.
2. Selanjutnya pada Kualitas Informasi sebesar 2,416 lebih besar dari T tabel yaitu 1,662 dan Kualitas Interaksi sebesar 2,463 lebih besar dari 1,662 yang artinya uji hipotesis dari 3 variabel dapat diterima dan permasalahan yang ada pada kepuasan penggunaan Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi terbukti nyata. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, fitur dalam *website* tidak sinkron dan tidak tersedianya wadah untuk berkomentar atau *live chat* pada *website* Poltekkes Kemenkes Riau.
3. Rekomendasi yang diperoleh dari permasalahan *Usability* adalah pihak pengelola dapat memperhatikan tampilan pada *website* sehingga informasi yang ditampilkan bisa diterima dengan jelas oleh pengguna dengan acuan pedoman penelitian atau jurnal agar tampilan *website* lebih baik kedepannya. Kualitas Informasi meng-*update* fitur navigasi yang bisa di akses oleh pengguna. Selanjutnya, Kualitas Interaksi sebaiknya pihak pengelola memberikan kolom komentar atau *live chat* untuk pengguna, sehingga bisa terjadi komunikasi antara pengguna dan pihak pengelola *website* Poltekkes Kemenkes Riau.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan pembahasan yang telah dijabarkan, diharapkan dapat memberikan gambaran serta dijadikan acuan pihak pengelola *website* Poltekkes Kemenkes Riau untuk meningkatkan kualitas *website* sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengunjung, saran yang diberikan adalah:

1. Pihak Poltekkes Kemenkes Riau dapat lebih mempertahankan keseluruhan kualitas *website* yang dinilai sudah baik untuk dapat memenuhi keinginan atau kepuasan pengguna.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* pihak Poltekkes Ke-

menkes Riau disarankan untuk meningkatkan Kualitas Interaksi layanan serta memperhatikan tampilan *website* agar menjadi lebih menarik dan *user friendly*.

3. Bagi penelitian lanjutan, disarankan untuk dapat menambahkan metode tambahan dengan metode *webqual* 4.0 agar dapat lebih sempurna dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.

4. Sebaiknya pihak Poltekkes Kemenkes Riau membahas peningkatan kualitas *website* dengan teknik yang lain, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna, kualitas *website* lebih baik serta dapat *me-maintenance website* setiap tahunnya.

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 PUSTAKA

- Abbas, W. (2013). Analisa kepuasan mahasiswa terhadap website universitas negeri yogyakarta (uny). *Prosiding SNST Fakultas Teknik, 1*(1).
- Arifah, A. (2020). *Analisa kualitas website sekolah tinggi ilmu kesehatan hang tuah pekanbaru dengan metode webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Barnes, S., dan Vidgen, R. (2000). Association for information systems ais electronic library (aisel) webqual: An exploration of website quality recommended citation webqual: An exploration of web-site quality. *ECIS 2000 Proceedings*.
- Barus, E. E., dan Suprpto, A. D. H. (2018). Analisis kualitas website tribunnews.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Hadi, A. P. (2017). *Ta: Analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode webqual 4.0 pada website kemahasiswaan institut bisnis dan informatika stikom surabaya* (Unpublished doctoral dissertation). Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Hapsari, K., dan Priyadi, Y. (2017). Perancangan model data flow diagram untuk mengukur kualitas website menggunakan webqual 4.0. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis, 1*, 66–71.
- Janti, S. (2014). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen. Dalam *Prosiding seminar nasional aplikasi sains & teknologi (snast)* (Vol. 15, hal. 155–160).
- Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus: Uin suska riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, 13*(2), 181–189.
- Priyatno, D. (2014). Spss 22 pengolah data terpraktis. *Yogyakarta: CV Andi Offset*.
- Puspitasari, A. N. (2013). Pengaruh kualitas website terhadap nilai yang dipersepsikan, kepuasan dan loyalitas pelanggan pada online shop studi pada pelanggan toko sepatu wanita www. iwearup. com. *Jurnal Administrasi Bisnis, 5*(2).
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa)* (B.S. thesis). Jakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Rahmawati, R., dan Anwar, S. (2018). Analisis pengukuran kualitas layanan web-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

site lp2m uin raden fatah Palembang menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 7(1), 1–10.

Rohman, F., Kurniawan, D., dkk. (2017). Pengukuran kualitas website badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31–38.

Sastika, W. (2016). Analisis pengaruh kualitas website (webqual 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website e-commerce traveloka. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi dan komunikasi* (Vol. 2016, hal. 649–657).

Setyawa, H., Susilo, T., dan Apritasari, F. (2017). Pengukuran kualitas website laboratorium komputer stikom surabaya menggunakan metode webqual 4.0. *JSIKA Volume 6 Nomor 4 ISSN: 2338 137X*.

Setyorini, A. (2016). Analisa pengukuran kualitas layanan website fakultas teknik universitas janabadra menggunakan metode webqual. *Informasi Interaktif*, 1(1), 26–33.

Silalahi, M. (2015). Analisis website mataharimall. com menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus pelanggan di kota Batam). *Computer Based Information System Journal*, 3(2).

Susanti, E., dan Septrisulviani, R. (2018). Analisis kualitas layanan portal media online kota jogja. com terhadap pengguna akhir menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Gaung Informatika*, 11(2).

Syaifullah, S., dan Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.

Warjiyono, W., dan Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran kualitas website pemerintah desa jagalempeni menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139.

Wijaya, H. O. L. (2018). Implementasi metode pieces pada analisis website kantor penanaman modal kota Lubuklinggau. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 3(01), 48–58.

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.

Pewawancara: apakah ada rencana untuk menambahkan fitur tersebut didalam website pkr.ac.id?

Narasumber: untuk saat ini belum karna sumber daya manusia kita belum dapat untuk membuat fitur tersebut.

Pewawancara: Mengapa didalam website pkr.ac.id ditemukan nya gambar yang tidak bersih atau buram saya lihat saat kursor mengarah pada gambar maka url yang ditampilkan terdapat format file whatsapp pada gambar?

Narasumber: hal itu masih menjadi kesalahan kami dalam menginput gambar pada website kemungkinan dekat akan kami ubah kesalahan tersebut dalam waktu dekat.

Pewawancara: Apakah website ini aman?

Narasumber: Aman, karena server ada di kita.

Pewawancara: Mengapa pada tampilan menu Stay with Us didalam website pkr.ac.id masih ditemukan nya data yang masih kosong pak? seperti google, youtube, vimeo, painters, themefores

Narasumber: kedepan akan dibuatkan akun akun social media yang masih kosong pada menu tersebut

Pewawancara: Apakah sebaik nya menu yang belum terisi akun tersebut di hidden pada tampilan website pak?

Narasumber: baik,setelah kita memiliki akun akan kita tampilkan pada website

Pewawancara: Apakah saat terjadi error pada website dapat ditangani secara cepat? Jika iya berapa lama waktu yang dibutuhkan saat terjadi error?

Narasumber: Bisa cepat bisa lambat, tergantung tingkat kerusakan pada website.

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.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AL KAFFI BUWYANAMA, S.Kom, MM
Usia : 23
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Jabatan : KA- UNIT IT

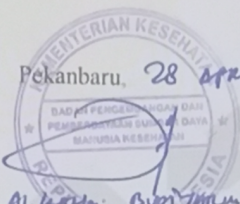
Menyatakan bahwa

Nama : JEFRI INORA FEBRITO
NIM : 11553102015
Jurusan : SISTEM INFORMASI
Fakultas : SAINS DAN TEKNOLOGI

Mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian berupa observasi dan wawancara di Poltekkes Kemenkes Riau pada tanggal : 28 April 2021

Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenar-benarnya untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 28 April 2021



AL KAFFI BUWYANAMA
Mp. 198903882010121005



LAMPIRAN B

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari.

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, saya Jefri Indra Febrino mahasiswa UIN SUSKA RIAU, jurusan Sistem Informasi yang dalam hal ini sedang melakukan Penelitian Tugas Akhir yang berjudul "ANALISA PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE POLTEKES KEMENKES RIAU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0" (pkr.ac.id), besar harapan saya agar teman-teman mahasiswa/i Poltekkes Kemenkes Riau bisa meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas ketersediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Nama :
 Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
 Nim :
 Jurusan :

B. Petunjuk Pengisian

Untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, anda cukup merespon pertanyaan berikut dengan memberi **Check Mark (✓)** pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang anda rasakan pada saat penggunaan website Poltekkes Kemenkes Riau.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju=5
 S : Setuju=4
 N : Netral=3
 TS : Tidak Setuju=2
 STS : Sangat Tidak Setuju=1

No	Pertanyaan	Kinerja				
		SS	S	N	TS	STS
1	Apakah <i>website</i> Poltekkes Kemenkes Riau mudah dioperasikan?					
2	Apakah <i>website</i> tepat dalam penyusunan tata letak informasi?					
3	Apakah <i>website</i> poltekkes Kemenkes Riau mudah untuk dijelajahi atau navigasi?					
4	Apakah <i>website</i> Poltekkes Kemenkes Riau mudah digunakan?					
5	Bagaimana tampilan <i>website</i> poltekkes Kemenkes Riau menarik atau atraktif?					
6	Apakah <i>website</i> poltekkes Kemenkes Riau telah sesuai dengan desain jenis <i>website</i> ?					

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



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.

No	Pertanyaan	Kinerja				
		SS	S	N	TS	STS
7	Apakah <i>website</i> tepat dalam penyusunan tata letak informasi?					
8	Apakah <i>website</i> poltekkes Kemenkes Riau memberikan hal yang positif?					
9	Apakah informasi yang tersedia <i>website</i> akurat?					
10	Apakah informasi yang disajikan <i>website</i> dapat dipercaya?					
11	Apakah informasi yang disediakan <i>website</i> sudah up to date?					
12	Apakah informasi yang disajikan <i>website</i> sudah relevan?					
13	Apakah informasi yang disediakan <i>website</i> mudah dipahami?					
14	Apakah <i>website</i> sudah memberikan informasi yang cukup detail atau terperinci?					
15	Apakah <i>website</i> memberikan informasi dengan format yang sesuai?					
16	Apakah <i>website</i> memiliki reputasi yang baik?					
17	Apakah <i>website</i> sudah aman saat melakukan transaksi?					
18	Apakah <i>website</i> sudah memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi?					
19	Apakah <i>website</i> sudah memberikan rasa nyaman bagi pengguna/pelanggan?					
20	Apakah <i>website</i> memberikan rasa adanya komunitas?					
21	Apakah <i>website</i> memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi?					
22	Apakah anda sudah merasa yakin dengan informasi yang diberikan <i>website</i> ?					
23	Apakah <i>website</i> sudah sangat baik secara keseluruhan?					



LAMPIRAN C TABULASI DATA

© Hak Cipta

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	x1	x2	x3	y
1	3	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	1	5	5	2	2	5	4	4	3	3	5	4	28	27	26	4
2	3	4	3	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	4	1	3	30	31	24	3
3	4	4	3	4	4	3	4	5	2	5	4	5	2	5	3	3	5	3	3	4	4	5	3	31	26	27	3
4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	1	3	4	3	26	31	20	3
5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	38	29	34	5
6	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	2	1	4	5	37	29	27	5
7	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	30	30	27	4
8	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	4	3	3	28	24	26	3
9	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	1	5	2	3	27	31	23	3
10	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	1	5	35	29	29	5
11	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	32	27	32	4
12	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	32	27	31	4
13	4	4	5	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	5	3	1	5	5	4	4	5	5	33	27	27	5
14	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	1	5	5	4	5	3	5	34	27	27	5
15	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	4	1	2	5	38	34	21	5
16	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	5	5	5	4	4	4	4	3	4	34	24	29	4
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	4	2	5	4	5	4	4	5	3	3	4	30	25	28	4
18	5	5	5	5	4	5	4	2	5	3	4	2	5	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	35	26	28	5
19	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	1	5	3	5	34	28	29	5
20	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	36	30	30	5
21	4	5	4	5	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	5	5	5	4	4	5	4	3	4	32	25	30	4
22	5	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	35	27	29	5
23	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	2	4	36	29	26	4
24	4	5	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	33	31	26	4
25	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	33	29	28	4
26	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	30	28	28	4

No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	x1	x2	x3	y	
27	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	35	30	26	4	
28	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	39	34	35	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	33	29	28	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	33	30	28	4	
31	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	39	34	32	5	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	32	32	27	4	
33	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	35	33	32	5	
34	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	37	35	32	5	
35	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	36	32	30	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	32	30	28	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	33	30	27	4	
38	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	28	28	27	4	
39	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	30	28	4	
40	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	30	28	26	4	
41	4	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	5	5	32	30	28	5	
42	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	28	28	4
43	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	36	29	28	5	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	40	34	33	5
45	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	28	28	4	
46	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	29	28	24	4
47	4	4	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	31	31	31	5	
48	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	31	27	24	4	
49	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	29	30	25	4	
50	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	30	30	26	4	
51	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	38	32	32	5	
52	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	29	28	23	4
53	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	5	3	3	3	23	22	22	3	



No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	x1	x2	x3	y	
54	3	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	32	35	33	5	
55	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	25	28	24	3	
56	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	30	28	25	4	
57	3	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	3	5	33	31	27	5	
58	4	3	1	3	4	1	4	1	4	1	1	1	4	1	4	3	1	1	1	2	3	3	1	21	16	14	1	
59	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	4	31	30	24	4	
60	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	22	25	20	3	
61	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	30	26	25	3	
62	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	35	34	32	5	
63	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	26	27	24	4	
64	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	30	28	25	4	
65	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	30	27	25	4	
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	25	22	19	3	
67	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	26	25	22	4	
68	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	35	30	29	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	28	27	4	
70	5	2	4	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	3	3	3	4	32	29	24	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	28	28	4	
72	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	27	26	26	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	28	28	4
74	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	5	34	34	27	5	
75	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	33	26	30	4	
76	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	2	27	24	21	2	
77	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	5	2	2	2	4	4	2	2	4	24	28	20	4	
78	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	28	27	25	4	
79	4	3	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	32	28	26	4	
80	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	29	27	26	4	

No	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	x1	x2	x3	y
81	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	28	28	4
82	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	21	21	3
83	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	35	35	5
84	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	37	35	27	5
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	33	28	27	4
86	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	3	3	4	4	3	30	30	26	3
87	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	2	5	4	3	27	29	26	3
88	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	37	34	33	5
89	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	32	32	30	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.

LAMPIRAN D

HASIL UJI SPSS

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	87.56	100.976	.503	.891
X1.2	87.58	101.291	.371	.895
X1.3	87.39	96.991	.796	.884
X1.4	87.58	99.087	.496	.891
X1.5	87.57	103.543	.386	.894
X1.6	87.39	96.991	.796	.884
X1.7	87.57	103.543	.386	.894
X1.8	87.53	100.797	.417	.893
X2.1	87.22	104.267	.367	.894
X2.2	87.49	99.548	.550	.890
X2.3	87.42	101.200	.541	.890
X2.4	87.53	100.797	.417	.893
X2.5	87.22	104.267	.367	.894
X2.6	87.49	99.548	.550	.890
X2.7	87.24	103.273	.462	.892
X3.1	87.64	102.710	.402	.893
X3.2	87.31	99.377	.478	.892
X3.3	87.39	96.991	.796	.884
X3.4	87.39	96.991	.796	.884
X3.5	87.87	101.300	.398	.894
X3.6	88.00	104.114	.221	.899
X3.7	87.82	101.626	.344	.896
Y1.1	87.39	96.991	.796	.884

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.

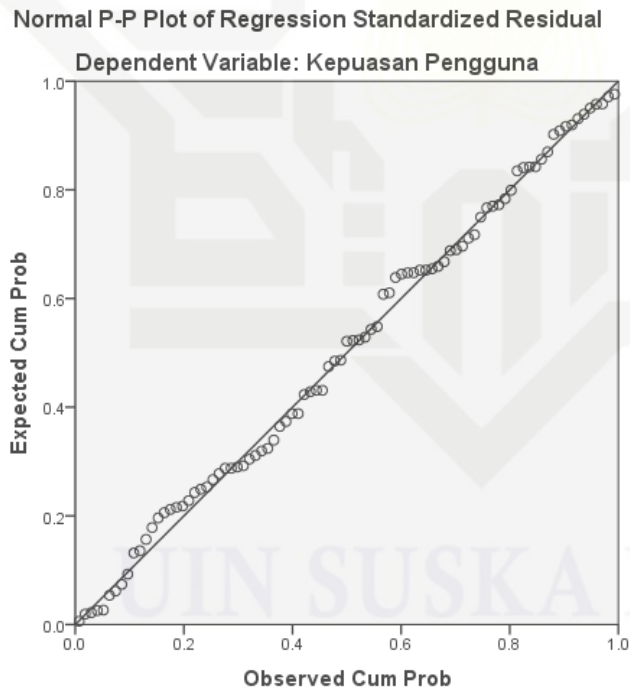
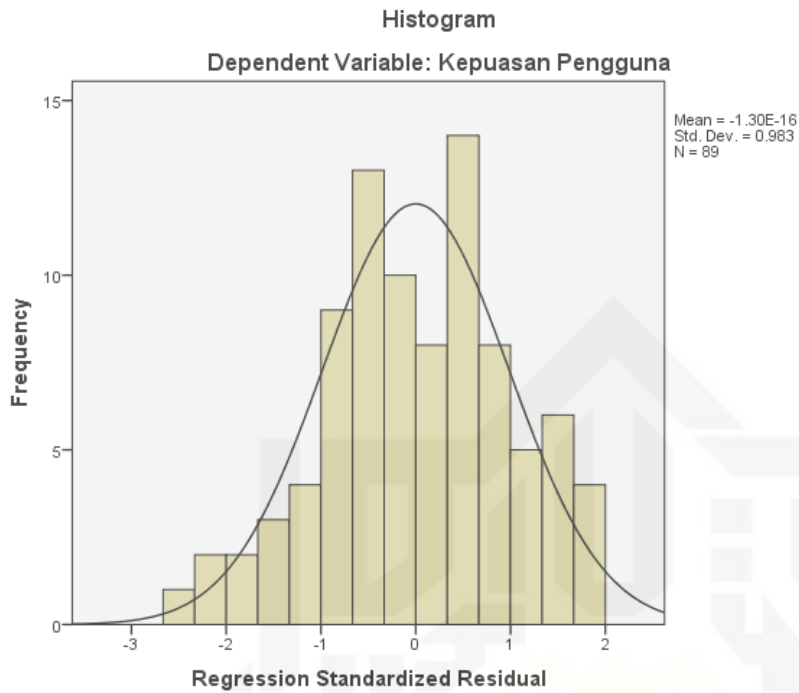
2. Uji Nomalitas

© 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.



3. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.245	.458		-2.716	.008		
	Usability	.080	.020	.429	3.926	.000	.357	2.800
	Information Quality	.049	.020	.212	2.416	.018	.550	1.818
	Interaction Quality	.052	.021	.251	2.463	.016	.408	2.449

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

4. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna



5. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.245	.458		-2.716	.008		
	Usability	.080	.020	.429	3.926	.000	.357	2.800
	Information Quality	.049	.020	.212	2.416	.018	.550	1.818
	Interaction Quality	.052	.021	.251	2.463	.016	.408	2.449

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

- 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.

6. Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	32.727	3	10.909	49.975	.000 ^b
Residual	18.554	85	.218		
Total	51.281	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Information Quality, Usability

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



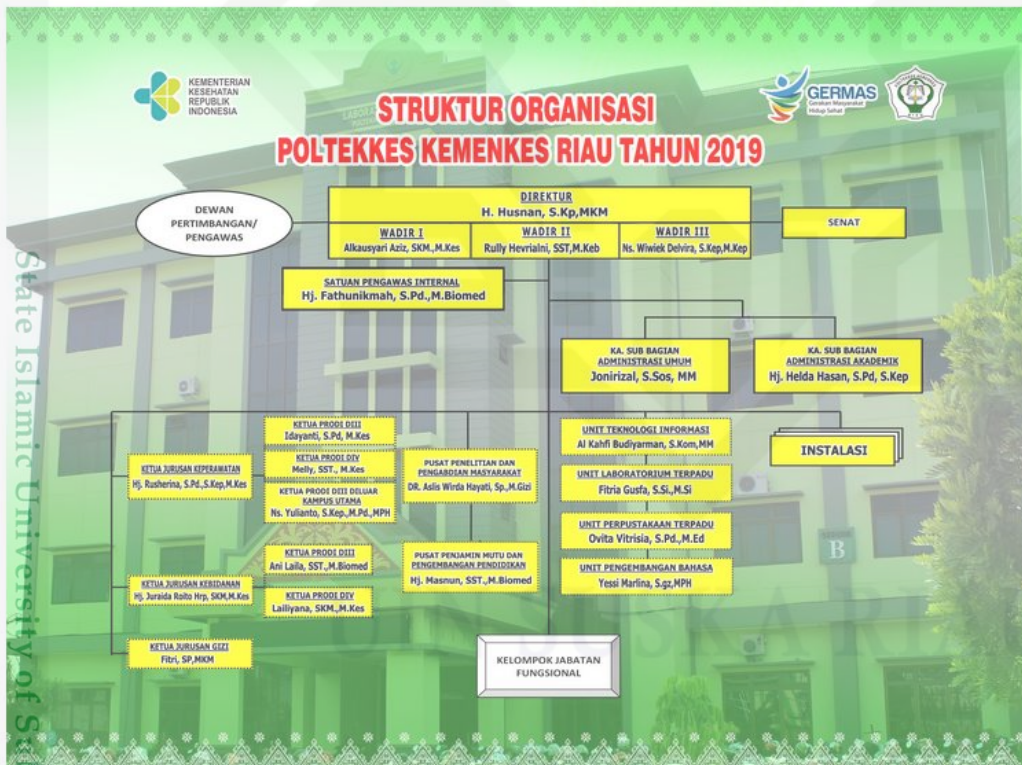
LAMPIRAN E DOKUMENTASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis Lahir di Payakumbuh Provinsi Sumatra Barat pada tanggal 17 Februari 1997, yang diberi nama Jefri Indra Febrino. Anak Pertama dari pasangan Bapak Indra dan Ibu Nela Sepmilia.

Hp: +62823-8485-1997

Email: jefri.indra.febrino@students.uinsuska.ac.id.



Pada Tahun 2003 masuk SDN 005 Tualang dan menamatkan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 2 Suliki dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2012. Tahun 2012 penulis melanjutkan Pendidikan di SMA N 2 tualang dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan Strata Satu (S1) di Unviversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2015 dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2021.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Puskesmas Langsung dan mengikuti Pengabdian Kuliah Kerja Nyata KKN di Sim-pang Belutu, Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak.

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.