

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.

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

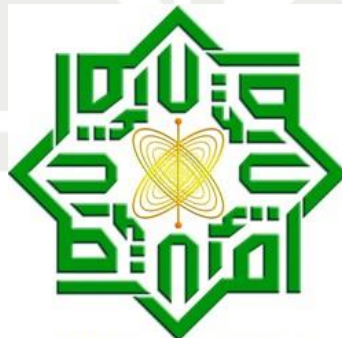
## TUGAS AKHIR

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

Oleh:

**FAUZAN MUBARAK**

**11553102581**



UIN SUSKA RIAU

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

**2022**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP**  
**KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE**  
***WEBQUAL 4.0***

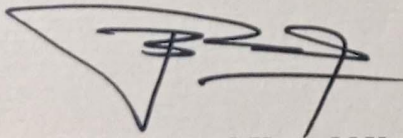
**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**FAUZAN MUBARAK**  
**11553102581**

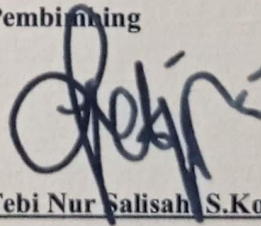
Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 21 Januari 2022

**Ketua Program Studi**



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

**Pembimbing**



**Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.**  
**NIK. 130517092**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**FAUZAN MUBARAK**

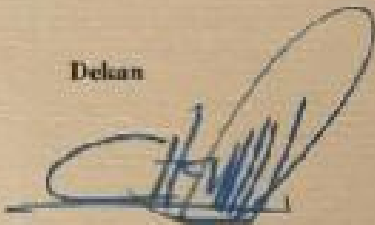
**11553102581**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan pengaji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Facultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 25 November 2021

Pekanbaru, 25 November 2021

Mengesahkan,

Dekan



**Dr. Hartono, M.Pd.**

**NIP. 196403011992031003**

Ketua Program Studi



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

**NIP. 198307162011011008**

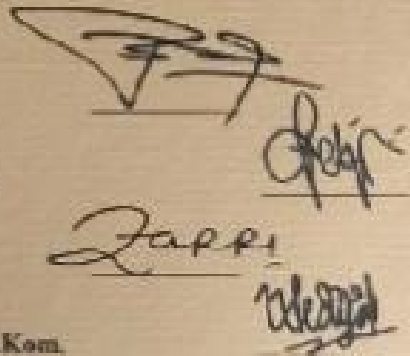
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

Sekretaris : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyeduhkai 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.



- 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 : Fauzan Mubarak  
 NIM : 11553102581  
 Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 21-02-1997  
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi  
 Prodi : SISTEM INFORMASI  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan  
Pengguna Berdasarkan 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, 29-01-2022

buat pernyataan



Fauzan Mubarak  
 NIM : 11553102581

\*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

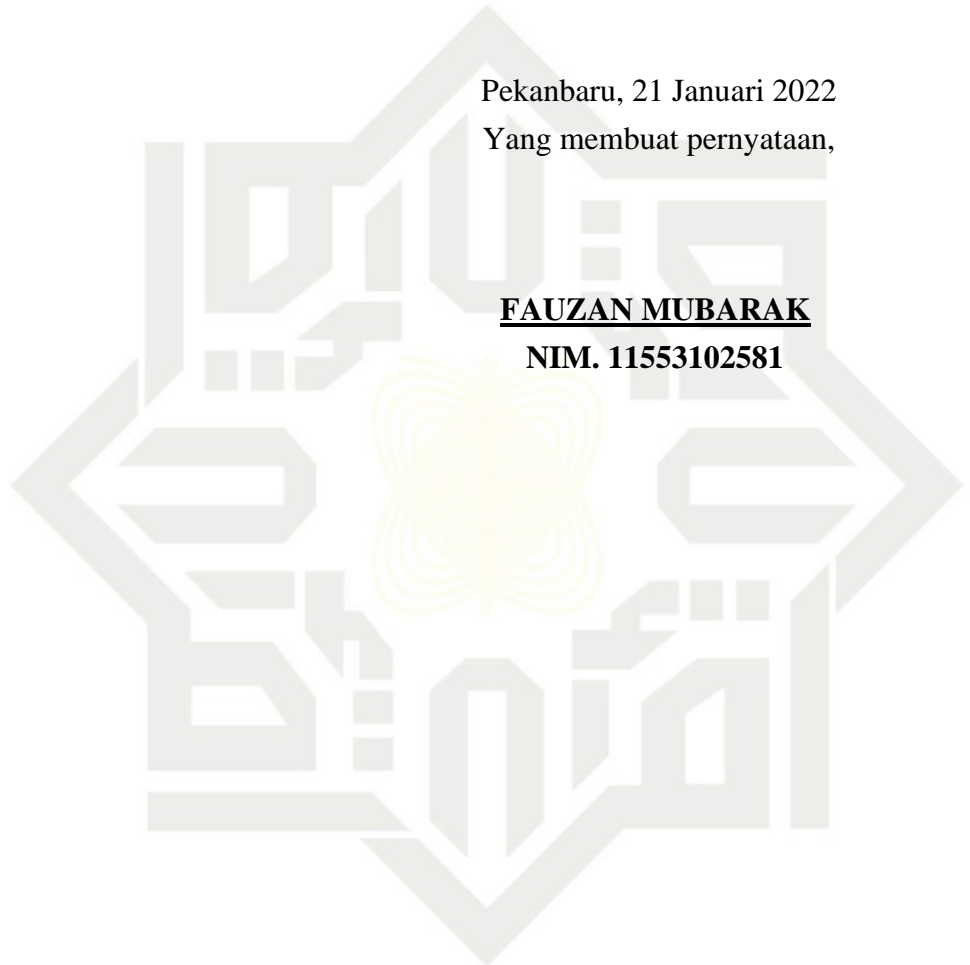
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara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

Pekanbaru, 21 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

**FAUZAN MUBARAK**

**NIM. 11553102581**



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

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada Ayahanda Adlis Rasyad (Alm), Ibunda Husni Warty, kakak-kakak dan adik-adik tercinta sebagai ungkapan rasa sayang, hormat dan terima kasih yang tiada habisnya yang tidak akan pernah dapat saya balas hanya dengan secarik kertas yang dituliskan tinta cinta dalam kata persembahan ini. Saya berharap semoga Tudag Akhir ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayahanda, Ibunda, Kakak-kakak dan Adik-adik bahagia. Karena saya menyadari yang saya perbuat selama ini belum bisa berbuat lebih..

Untuk Ayahanda Adlis Rasyad (Alm) dan Ibunda Husni Warty yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendo'akanku dan selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku bersama kakak-kakak dan adik-adikku tercinta

Ibu Dosen Pembimbing Akademik yang baik hati Ibu Megawati, S.Kom., M.T. saya mohon izin mengantarkan ucapan terimakasih kepadamu selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dan berupaya menuntun serta membimbing untuk mendapatkan gelar sarjana. Semoga kebahagiaan ini juga merupakan kebahagiaan bagimu sebagai “guruku” yang teramat baik.

### 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.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah yang pertama-pertama sekali puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunianya dan kelancaran bagi penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW dengan melafaskan, Assalamualaika Ya Rasulullah “Allahummasolli ‘alamuhammad, wa’alaalimuhammad”. Laporan ini dibuat dengan tujuan untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Tak lupa pula penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih atas segala doa, bantuan, semangat serta arahan dari berbagai pihak. Tentunya terimakasih teruntuk Ayahanda Adlis Rasyad (Alm) dan Ibunda Husni Warty yang selalu mendukung penuh untuk dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini semoga Allah membalas kebaikan atas mereka, dan juga teruntuk keluarga, sahabat. Pada kesempatan yang mulia ini izinkan penlis menyampaikan terimakasih 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.
4. Ibu Siti Monalisa, S.T., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Megawati, S.Kom., M.T sebagai Pembimbing Akademik yang telah membantu serta meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan nasehat dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
6. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini.
7. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Penguji I yang dengan selalu memberikan masukan dan bantuan buat saya.
8. Ibu Medyantiwi M, ST., M.Kom sebagai Dosen Penguji II
9. Segenap dosen dan karyawan pada Fakultas Sains dan Teknologi yang telah membantu kelancaran Tugas Akhir saya.
10. Untuk Sahabat dan teman-teman, Nana, Slamet, Domi, Yudi, Hendri, Bestari, Wildan, Jufry, Aan, Afendra, dan juga teman-teman SIF D yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dari awal hingga selesai.
11. Untuk sahabat dari kampung yang selalu memberikan motivasi dan doron-



gan yang tidak henti-hentinya.

12. Untuk keluarga Sistem Informasi yang telah membantu memberikan masukan positif kepada penulis.

Tentunya pada laporan Tugas Akhir ini terdapat banyak kekurangan yang masih harus dibenahi dan diteliti lebih dalam. Untuk itu penulis mengharapkan bagi para pembaca untuk bisa memeberikan arahan atau lebih tepatnya kritik yang membangun dan bermanfaat sehingga bisa lebih baik dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Akhir kata penulis minta maaf atas salah kata dan khilaf semoga bermanfaat, aamiin.

Pekanbaru, 21 Januari 2022

Penulis,

**FAUZAN MUBARAK**

**NIM. 11553102581**

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

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

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.

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0*

**FAUZAN MUBARAK**  
**NIM: 11553102581**

Tanggal Sidang: 25 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

PT. Pekanbaru Pos merupakan perusahaan media cetak yang ada di Kota Pekanbaru, Riau. *Website* riaupotenza.com berfungsi sebagai penghubung yang berkaitan dengan segala informasi yang diterbitkan pihak perusahaan. *Website* tersebut mempunyai beberapa masalah seperti terdapat beberapa menu yang tidak berfungsi atau tidak bisa dibuka hingga terdapat notifikasi “situs ini tidak dapat dijangkau”, informasi peta lokasi yang belum *update*, belum adanya fitur *live chat* guna mempermudah *user* dalam hal komunikasi dengan pihak *website*. Tujuan penelitian ini menganalisa pengaruh kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna dengan metode *Webqual 4.0*. Pengambilan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan angket, untuk teknik sampling jenuh, terdapat 76 sampel secara keseluruhan yang digunakan. Berikutnya melakukan uji validitas, reliabilitas data, asumsi klasik, dengan analisa regresi linear berganda dengan *software* SPSS 22, serta uji hipotesis yang dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan 3 variabel terikat yakni Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi, maka variabel yang berpengaruh yaitu Kualitas Interaksi dengan nilai T hitung 3,148 yang lebih besar dari T tabel 1,666.

**Kata Kunci:** *Webqual 4.0, PT. Pekanbaru Pos, Analisis*

# **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION BASED ON WEBQUAL 4.0 METHOD**

**FAUZAN MUBARAK**  
**NIM: 11553102581**

*Date of Final Exam: November 25<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**

*PT. Pekanbaru Pos is a print media company located in the city of Pekanbaru, Riau. Riaupotenza.com itself is functioning as a liaison related to all information published by the company. Riaupotenza.com itself has several problems such as there are several menus that cannot function or cannot be opened until there is a notification "this site cannot be reached", location map information that has not been updated, there is no live chat feature to make it easier for users to communicate with parties websites. Based on the existing problems, an analysis based on user perceptions was carried out using the Webqual 4.0 method. Data collection was carried out by observation, interviews, and questionnaires, for the saturated sampling technique, there were 76 samples in total that were used. Next, test the validity, data reliability, classical assumptions, with multiple linear regression analysis using SPSS 22 software, and test the hypothesis. Based on research conducted with 3 dependent variables, quality of use, quality of information, and quality of interaction, the influential variable is Quality of Interaction with a T count value of 3.148 which is greater than T table 1.666.*

**Keywords:** *Webqual 4.0, PT. Pekanbaru Pos, Analysis*

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

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>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	.1
1.2 Rumusan Masalah . . . . .	.4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	.4
1.4 Tujuan . . . . .	.4
1.5 Manfaat . . . . .	.5
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	.5
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 Pengertian Internet . . . . .	.6
2.2 Pengertian <i>Website</i> . . . . .	.6
2.3 Kriteria <i>Website</i> . . . . .	.7
2.4 Konsep Kepuasan . . . . .	.8
2.5 Pengukuran Variabel . . . . .	.8
2.6 <i>WebQual</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	Regresi Linier Berganda .....	14
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>16</b>
3.1	Metodologi Penelitian Tugas Akhir .....	16
3.2	Tahap Pendahuluan .....	17
3.2.1	Menentukan Topik .....	17
3.2.2	Menentukan Objek .....	17
3.3	Tahap Perencanaan .....	17
3.3.1	Identifikasi Masalah .....	17
3.3.2	Menentukan Data Yang Dibutuhkan .....	17
3.3.3	Menentukan Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.3.4	Menentukan Responden .....	18
3.4	Tahap Pengumpulan Data .....	18
3.4.1	Studi Pustaka .....	18
3.4.2	Observasi .....	18
3.5	Wawancara .....	18
3.6	Tahap Evaluasi dan Hasil .....	19
3.6.1	Uji Validitas & Uji Realibitas .....	19
3.6.2	Analisa Hasil Kuisisioner .....	19
3.6.3	Webqual 4.0 .....	19
3.7	Tahap Dokumentasi .....	19
<b>4</b>	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>20</b>
4.1	Analisa Kondisi <i>Website</i> Saat Ini .....	20
4.1.1	Perumusan masalah berdasarkan variabel <i>webqual</i> .....	20
4.2	Penyebaran Kuisisioner .....	21
4.3	Deskripsi Analisis Responden .....	21
4.3.1	Deskripsi Data Status .....	22
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	22
4.4.1	Uji Validitas .....	23
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	24
4.5	Pengolahan Angket .....	25
4.5.1	Variabel Kualitas Penggunaan (X1) .....	26
4.5.2	Variabel Kualitas Informasi (X2) .....	27
4.5.3	Variabel Kualitas Interaksi (X3) .....	29
4.5.4	Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....	31
4.5.5	Uji Asumsi Klasik .....	31
4.5.6	Uji Normalitas .....	31



**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.

4.5.7	Uji Multikolinieritas .....	32
4.5.8	Uji Heteroskedastisitas .....	33
4.6	Analisa Regresi Linear Berganda .....	34
4.7	Koefisien Determinasi.....	35
4.8	Uji Hipotesis .....	35
4.8.1	Uji T .....	35
4.8.2	Uji F.....	38
4.9	Pembahasan.....	39
4.9.1	Hasil Uji Validitas .....	39
4.9.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
4.9.3	Hasil Uji Normalitas.....	39
4.9.4	Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
4.9.5	Hasil Uji Heteroskedastistas.....	40
4.9.6	Hasil Uji T .....	40
4.9.7	Hasil Uji F .....	41
4.10	Rekomendasi .....	41
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>43</b>
5.1	Kesimpulan .....	43
5.2	Saran .....	43
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN A</b>	<b>KUISIONER DAN HASIL WAWANCARA</b> .....	<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>TAMPILAN WEBSITE</b> .....	<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS</b> .....	<b>C - 1</b>

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Bobot Nilai Kuisisioner . . . . .	.9
2.2	Hipotesis <i>Servqual</i> . . . . .	.10
2.3	Hipotesis penelitian . . . . .	.12
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	.16
4.1	<i>Interaction Quality</i> . . . . .	.20
4.2	<i>Information Quality</i> . . . . .	.21
4.3	<i>Usability Quality</i> . . . . .	.21
4.4	Uji Normalitas . . . . .	.32
4.5	Uji Normalitas Histogram . . . . .	.32
4.6	Uji Heteroskedastisitas . . . . .	.33
A.1	Kuisisioner Penelitian . . . . .	A - 3
B.1	Beranda . . . . .	B - 1
B.2	Menu Hubungi Kami . . . . .	B - 1
B.3	Indeks Berita . . . . .	B - 1
B.4	Menu Home . . . . .	B - 2
B.5	Menu Pekanbaru . . . . .	B - 2
B.6	Menu Nasional . . . . .	B - 2
C.1	Kualitas Pengguna . . . . .	C - 1
C.2	Kualitas Informasi . . . . .	C - 2
C.3	Kualitas Interaksi . . . . .	C - 2
C.4	Uji validitas dari variabel Y . . . . .	C - 3
C.5	Uji Reliabilitas . . . . .	C - 3
C.6	Uji Reliabilitas Cronbach Alpha . . . . .	C - 3

### 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 Kemudahan Penggunaan ( <i>Usability</i> ).....	11
2.2	Dimensi Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	11
2.3	Dimensi Kualitas Interaksi ( <i>Servic Interaction Quality</i> ) .....	11
2.4	Dimensi Keseluruhan ( <i>Overall</i> ).....	12
4.1	Deskripsi Secara Umum.....	22
4.2	Deskripsi Data Status .....	22
4.3	Uji Validitas Variable X1 .....	23
4.4	Uji Validitas Variable X2 .....	23
4.5	Uji Validitas Variable X3 .....	24
4.6	Uji Validitas Variable Y .....	24
4.7	Uji Reliabilitas ( <i>case processing summary</i> ).....	24
4.8	Uji Reliabilitas ( <i>reliability statistic</i> ) .....	25
4.9	Uji Reliabilitas ( <i>reliability statistic</i> ) .....	25
4.10	Jawaban Kualitas Penggunaan (X1) .....	26
4.11	Jawaban Kualitas Penggunaan (X2) .....	27
4.12	Jawaban Kualitas Penggunaan (X3) .....	29
4.13	Jawaban Kualitas Penggunaan (X3) .....	31
4.14	Jawaban Kualitas Penggunaan (X3) .....	32
4.15	Analisa Regresi Linier Berganda .....	34
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	35
4.17	Uji T .....	35
4.18	Uji F .....	38
4.19	Rekomendasi Kualitas Penggunaan .....	42

### 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

HCI	:	<i>Human Computer Interaction</i>
KMD	:	Koran Masuk Desa
LAN	:	<i>Local Area Network</i>
OLS	:	<i>Ordinary Least Square</i>
R	:	Ragu-ragu
RPG	:	Riau Pos Group
S	:	Setuju
SPSS	:	<i>Statistical Product and Service Solution</i>
SS	:	Sangat Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju
TS	:	Tidak Setuju
STS	:	Sangat Tidak Setuju
QFD	:	<i>Quality Function Development</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

Saat ini teknologi informasi menjadi sesuatu hal yang penting karena sudah banyak instansi dan organisasi yang menggunakan teknologi informasi sebagai pendukung dalam berbagai kegiatan termasuk dalam mempermudah kerja pegawai. Perkembangan teknologi informasi saat ini juga sangat laah pesat. Teknologi informasi ini merupakan alat bantu yang digunakan untuk menghasilkan sebuah informasi yang dibutuhkan instansi ataupun organisasi (Tantra, 2012). Informasi ini dapat dikumpulkan, diproses, disimpan, dianalisis, dengan menggunakan sistem, inilah yang disebut sistem informasi.

*Website* merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Untuk mengetahui kualitas sebuah *Website* maka perlu dilakukan pengukuran (Manik, Salamah, dan Susanti, 2017). *Website* harus memiliki kualitas yang baik dari segi informasi yang dimuat dan seberapa nyaman pengguna awam menggunakannya untuk mencari informasi yang dibutuhkan (Utama, Hamzah, dan Lestari, 2017). Persepsi pengguna terhadap *Website* dapat diketahui dengan melakukan pengukuran kualitas suatu *Website*. *Website* atau *World Wide Web* (WWW) merupakan salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka sendiri merupakan salah satu bentuk media masa yang dipublikasi melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun (Monalisa, 2016).

PT. Pekanbaru Pos Intergrafika adalah perusahaan yang bergerak dalam penyampaian informasi atau berita melalui media cetak atau koran dan di publikasikan ke wilayah Provinsi Riau. PT. Pekanbaru Pos Intergrafika beralamat di Jl. K.H Ahmad Dahlan. PT. Pekanbaru Pos Intergrafika memiliki sebuah website [riaupotenza.com](http://riaupotenza.com) yang merupakan sebuah portal media online sebagai sarana publikasi untuk memberikan beragam informasi tentang kota Pekanbaru dan beberapa kota lain yang ada di Provinsi Riau. Dalam *website* tersebut didalamnya terdapat berita informasi yang ada di seluruh kota di Provinsi Riau. Ada berita mengenai pemerintah, nasional, hukum, berita kota Pekanbaru dan berbagai daerah yang ada di Provinsi Riau, opini, pendidikan, wisata, dan berita lainnya.

*Website* yang baik adalah situs web yang banyak diminati oleh penggunanya. *Website* perusahaan perlu mendapat perhatian demi menjaga konsistensi kualitasnya sehingga kualitas perusahaan dari aspek penilaian web menjadi lebih

#### 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.

baik. Namun banyaknya *website* pada perusahaan lainnya, diduga akan terjadi persaingan yang tinggi antar perusahaan. Oleh karena itu peningkatan kualitas layanan berbasis *web* merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanannya sehingga pada gilirannya dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya (Napitupulu, 2016).

Desain yang ditampilkan pada sebuah *website* merupakan kunci sukses suatu perusahaan atau instansi yang ingin mengimplementasikan konsep dalam persaingan. Penting bagi manajemen dan praktisi teknologi informasi untuk mengetahui kriteria apa saja yang harus dipertimbangkan dalam mendesain dan mengembangkan *website*. Kriteria *website* berdasarkan desain yang efektif tersebut adalah *Site Design*, *Site Functionality*, *Customer Value* (Indrajit, 2012). Selain kriteria desain tersebut, suatu *website* yang baik juga memiliki kelayakan sebagai media yang bermanfaat.

Ada beberapa metode dalam menilai kualitas sistem terhadap penggunanya, yaitu Martilla dan James (1977). Metode *Importante Performance Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas berdasarkan persepsi pengguna. Fungsi utamanya untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna, Metode PIECES dan akan memberikan kuisisioner kepada pengunjung *website* dari segi performa, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, dan layanan, Metode *Webqual* disebut teknik untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan kebutuhan user (Barnes dan Vidgen 2003). Metode *Webqual* sebelumnya dikenal dengan metode SERVQUAL. Untuk kebutuhan Penelitian *Webqual* ini dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Berikut 3 dimensi yaitu: Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh bapak Yusri Mukhtar selaku Manager Pemasaran dan bapak A'an bagian IT Perusahaan, dapat diketahui bahwa dari kategori *Information Quality* terdapat pada menu "Hubungi Kami", terdapat kesalahan pada alamat PT. Pekanbaru Pos yang dikarenakan belum update lokasi pada peta informasi. Alamat PT. Pekanbaru Pos saat ini berada di Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 14, Kec. Sukajadi, Pekanbaru. Sedangkan alamat yang ada di dalam *website* masih berada di gedung Graha Pena, JL. HR. Soebrantas KM 10,5 Pekanbaru dan hingga saat ini belum adanya perbaikan informasi tentang pemindahan tempat lokasi yang ada di dalam *website* tersebut

#### 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.

Permasalahan dari kategori *Usability Quality* pada kategori menu “Lainnya” yaitu terdapat beberapa menu yang tidak bisa digunakan antara lain, menu Olahraga, Download, Berita Foto dan Video. Berupa pemberitahuan “situs ini tidak dapat dijangkau”. Karena *Usability Quality* meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website, interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (Karina dan Kusuma, 2018).

Permasalahan dari kategori *Interaction Quality* yaitu belum adanya fitur “*live chat*”, guna agar user bisa berinteraksi secara cepat dan langsung dengan pelayanan website riaupotenza. Karena pada dasarnya, tidak semua orang mau menunggu tanggapan terlalu lama. Belum adanya informasi tentang bagaimana konsumen dapat melakukan promosi iklan atau pembuatan berita di websiteriaupotenza.com.

Untuk permasalahan diatas, maka pada Penelitian ini penulis menggunakan metode *Webqual 4.0*, yang merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini disusun pada tiga dimensi, yaitu *usibility* (kegunaan/kemudahan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan) (Seprina, 2016). Memiliki indikator-indikator yang sangat membantu dalam proses analisis penilaian website tersebut.

Peneliti-peneliti sebelumnya telah banyak menggunakan *webqual* untuk berbagai macam kasus, seperti untuk: (1) Analisis pengaruh kualitas website terhadap keputusan pembelian pada website Traveloka (Sastika, 2016). Dari hasil penelitian, didapat bahwa pengaruh variable x yaitu website *quality* dengan menggunakan metode *webqual 4.0* terhadap variable y yaitu keputusan pembelian pada *website e-commerce* Traveloka adalah signifikan. Variabel x yaitu *website quality* dapat menjelaskan variable y yaitu keputusan pembelian sebesar 40,5%, sedangkan  $(100 - 40,5) = 59,5\%$  dipengaruhi variabel-variabel lain; (2) Pengukuran kualitas layanan sistem Akaemik (Nada dan Wibowo, 2015). Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan dari 23 butir pertanyaan yang membentuk dimensi-dimensi dari *Webqual*, semuanya valid dan *reliable*. Dari 3 dimensi *Webqual 4.0*, hanya dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality*) yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) dan kegunaan (*usability*) dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SIA; (3) Analisis kualitas website provinsi Bengkulu (Diana dan Veronika, 2018). Dari hasil analisis yang di-

lakukan didapatkan simpulan yaitu responden setuju website *e-government* Provinsi Bengkulu memiliki *usability*, informasi yang ditampilkan berkualitas, cukup dalam interaksi pelayanan secara keseluruhan website *e-government* Provinsi Bengkulu berkualitas; (4) Pengukuran kualitas website *fashion e-commerce* (Kusumawijaya dan Karyati, 2017). Hasil analisis dimensi pertanyaan penilaian kualitas untuk kategori tertinggi yang didapatkan adalah dimensi kegunaan, sedangkan nilai terendah dimiliki oleh dimensi kualitas. Pada hasil analisis subkategori pertanyaan, subkategori yang memiliki nilai tertinggi adalah desain, sedangkan subkategori empati memiliki nilai yang terkecil.

Untuk mengetahui respon pengguna akhir dari website *riaupotenza.com* ini, maka perlu dilakukan analisa untuk mengukur kualitas website saat ini dari sudut pandang atau persepsi pengguna akhir. Analisa ini dilakukan untuk mengetahui kualitas website berdasarkan variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* pada metode *webqual*. Berdasarkan latar belakang di atas penulis ingin melakukan penelitian yaitu menganalisa website *riaupotenza.com* dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Website terhadap kepuasan pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana membuat Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 Pada Website *Riaupotenza.Com* PT. Pekanbaru Pos Intergrafika

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengevaluasi kualitas website *riaupotenza.com* PT. Pekanbaru Pos Intergrafika
2. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*
3. Penelitian ini mengukur kualitas dari dimensi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan
4. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda
5. Pada tahap pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS
6. Responden pada penelitian ini adalah karyawan aktif di Pekanbaru Pos.

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengukur kualitas website *riaupotenza.com* Provinsi 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.

berdasarkan kepuasan pengguna.

2. Untuk memberikan rekomendasi hasil penelitian ini pada PT. Pekanbaru Pos

### 1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mempertahankan performa website riaupotenza.com di kategori mana yang sudah baik dan kategori mana yang kurang baik untuk dilakukan perbaikan.
2. Memberikan hasil penelitian sebagai bahan pengambilan keputusan dalam perbaikan kualitas website.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami laporan penulisan Tugas Akhir maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh.

#### BAB 1. PENDAHULUAN

BAB I pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan; (7) SPSS; (8) PT Pekanbaru Pos Intergrafikas.

#### BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB II pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Website (2) Konsep Kepuasan; (3) Pengukuran Variabel; (4) WebQual; (5) Regresi Linier Berganda.

#### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB III pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) metodologi penelitian; (2) tahap perencanaan; (3) tahap pengumpulan data; (4) tahap pengolahan data; (5) tahap analisis; (6) tahap dokumentasi dan hasil penelitian

#### BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

BAB IV pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisa kondisi *website* sat ini; (2) penyebaran kuisisioner; (3) deskripsi analisis responden; (4) hasil uji validitas; (5) hasil uji realibilitas; (6) hasil uji normalitas; (7) hasil uji multikolinearitas; (8) hasil uji heteroskedastistas; (9) hasil uji T; (10) hasil uji F; (11) rekomendasi;

#### BAB 5. PENUTUP

BAB V pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan; dan(2) saran.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Internet

Menurut DeFleur & Dennis dalam Pibriana dan Ricoida (2017), internet merupakan sebuah sistem komputasi di dunia yang menggunakan sarana umum untuk mengkoneksikan perangkat keras juga mentransmisikan informasi digital, organisasi orang dengan menggunakan sebuah teknologi komunikasi yang umum dan menyebarkan sistem informasi secara global (Pibriana dan Ricoida, 2017). Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Internet memungkinkan perorangan untuk terhubung dengan satu atau lebih individu lainnya baik untuk berkomunikasi, menerima serta menyampaikan informasi (Pibriana dan Ricoida, 2017).

#### 2.2 Pengertian Website

Istilah *Website* adalah singkatan dari *Situs Web*. *Situs Web* merupakan bagian halaman web yang mempunyai topik saling berkaitan, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video, atau jenis-jenis berkas lainnya. Suatu situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada suatu server web yang dapat diakses menggunakan jaringan seperti internet, ataupun *Local Area Network (LAN)* melalui alamat internet yang disebut sebagai URL. *World Wide Web* atau biasa disebut dengan singkatan WWW ialah Gabungan dari semua situs yang dapat diakses publik di internet. Meskipun halaman beranda situs internet umumnya dapat digunakan publik secara bebas, namun pada prakteknya tidak semua situs memberikan kebebasan bagi publik untuk mengaksesnya, beberapa situs web mengharuskan pengunjung untuk mendaftar sebagai anggota, atau bahkan memungut biaya untuk bisa menjadi anggota supaya dapat mengakses isi yang ada pada situs web tersebut, seperti situs-situs yang menampilkan pornografi, situs-situs berita, layanan surel (e-mail), dan lain-lain. Pembatasan-pembatasan ini umumnya dilakukan untuk keamanan, menghormati privasi atau karena tujuan komersil tertentu (Silalahi, 2015).

*Website* adalah suatu media informasi dan promosi alternatif yang digunakan untuk mencari informasi dan juga bisa digunakan untuk menyebarkan informasi suatu instansi yang bisa dilihat oleh setiap orang di dunia. Dikarenakan aksesnya yang mudah dan bisa digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan, internet dan website adalah media yang paling *uptodate* mengenai informasi (Arafat dan Trimarsiah, 2017).

*Website* adalah suatu media penting ketika *user* dapat menemukan berbagai jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka (Arifin, 2015). Saat 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.

#### 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.

masyarakat sudah tidak asing lagi dengan website karena mereka telah menggunakan *website* sebagai sarana untuk menemukan informasi dalam kehidupan sehari-hari (Meyliana, 2018). Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan pengaruh yang signifikan di berbagai bidang kehidupan. Website adalah suatu media elektronik yang sering akses individu atau organisasi untuk saling bertukar informasi (Setyorini, 2016).

### 2.3 Kriteria Website

kriteria-kriteria yang harus diperhatikan dalam situs web yaitu:

1. *Usability*: sebagai salah satu pengalaman bagi pengguna disaat berinteraksi dengan aplikasi atau situs web hingga pengguna dapat menjalankannya dengan cepat dan mudah.
2. Sistem Navigasi (Struktur): navigasi memberikan bantuan kepada pengunjung untuk menemukan jalan yang mudah disaat menjelajahi situs web.
3. *Graphic Design* (Desain Visual): kepuasan visual seorang user secara subyektif melibatkan bagaimana desainer visual situs web tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs web dengan melalui layout, warna, bentuk, dan tipografi.
4. *Contents*: konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target audiens situs web tersebut. Gaya penulisan dan bahasa yang dipergunakan harus sesuai dengan web dan target audien. Hindari kesalahan dalam penulisan, termasuk tata bahasa dan tanda baca ditiap halaman, header dan judulnya. Buat daftar penjelasan untuk istilah-istilah khusus.
5. *Compatibility*: Situs web harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (*browser*), harus memberikan alternatif bagi *browser* yang tidak dapat mengakses situsnya.
6. *Loading Time*: Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Zona Research (April 1999) mengungkapkan bahwa 80% pengunjung akan keluar dari browser apabila halaman web yang dibuka tidak muncul dalam jangka waktu 7-8 detik. Penelitian Jupiter Media Metrix (Sep 2001-Amerika Serikat) mengungkapkan bahwa 40% pengguna akan kembali mengunjungi situs yang tampil lebih cepat. Sebuah situs web yang lebih dulu tampil berkemungkinan besar akan dikunjungi kembali apabila dengan konten dan tampilan yang menarik.
7. *Functionality*: seberapa baik suatu situs web bekerja dari aspek teknologinya, ini dapat melibatkan programmer dengan script-nya, misalnya HTML (DHTML), PHP, ASP, ColdFusion, CGI, SSI, 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.

8. *Accessibility*: Halaman web harus bisa diakses oleh semua orang, baik anak-anak, orang tua, muda-mudi dan termasuk juga untuk orang berkebutuhan khusus atau cacat. terdapat berbagai halangan yang ditemui dari sisi pengguna untuk bisa menikmati halaman web itu.
9. *Interactivity*: Interaktivitas merupakan apa yang melibatkan pengguna situs web sebagai *user experience* dengan situs web itu sendiri. Dasar dari interaktivitas adalah hyperlinks (link) dan mekanisme feedback (Arafat dan Trimarsiah, 2017).

## 2.4 Konsep Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan bahagia seseorang yang hadir karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap harapan mereka. Jika kinerja tidak seperti yang diharapkan, pelanggan tidak akan merasakan kepuasan. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasakan kepuasan (Kotler, 2012) dalam (Hendarti, 2008), (Nugroho dan Al Ghofari, 2018).

Menurut pendapat Subroto dan Nasution (2001) dalam (Anggia Hariyanti, 2010) kepuasan pelanggan adalah salah satu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang digunakan (Nugroho dan Al Ghofari, 2018).

Menurut Jogiyanto (2007) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem Informasi”. Mengukur kepuasan pengguna secara menyeluruh, pengalaman yang menyenangkan, keberhasilan secara keseluruhan dan merekomendasikan kepada orang lain merupakan indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pengguna.

Kualitas layanan suatu website perlu diukur berlandaskan tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui, memperhatikan, dan menentukan langkah-langkah yang dibutuhkan selanjutnya terkait dengan kualitas layanan website yang diharapkan oleh pengguna sistem (Rahmawati dan Saipul, 2018).

## 2.5 Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan teknik pelaksanaan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang fenomena Sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti (?). Skala ini berisi sejumlah pernyataan dengan kategori respon.

Tahap pertama, menentukan beberapa alternatif kategori *respons* atau satu seri item *respons* yang mengekspresikan luas jangkauan sikap dari ekstrem positif

**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.

ke ekstrem negatif untuk direspon oleh responden. Untuk langkah-langkah pengukurannya adalah sebagai berikut: (1) Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan, yang bertujuan untuk pendeskripsian karakteristik responden. (2) Responden diminta untuk memberi penilaian dengan menjawab pertanyaan tertutup yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Raguragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). (3) Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1. bobot nilai kuisisioner dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

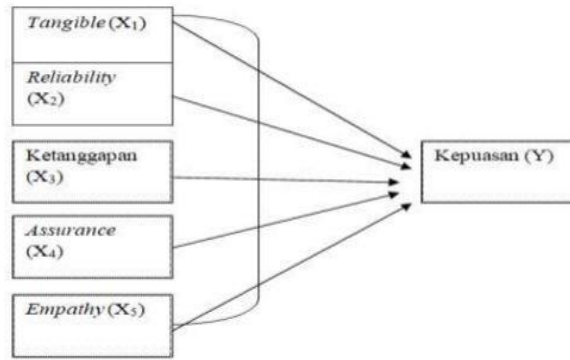
**Gambar 2.1.** Bobot Nilai Kuisisioner

**2.6 WebQual**

WebQual adalah pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya banyak digunakan pada pengukuran kualitas jasa (Monalisa, 2016). Model SERVQUAL ini telah banyak digunakan oleh peneliti akademik, industri serta jasa Kelima dimensi kualitas layanan ini adalah sebagai berikut: *Tangibles* (fasilitas fisik, staf, peralatan, bangunan, penampilan dll.), *Reliability* (kemampuan untuk melakukan layanan secara akurat), *Responsiveness* (keinginan untuk membantu dan menanggapi kebutuhan pelanggan), *Empathy* (perhatian, dan layanan individual diberikan kepada pelanggan), *Assurance* (kemampuan staf untuk menginspirasi, kepercayaan diri, kepercayaan dan kesopanan kepada staf) (Munawir, 2018). Model *servqual* diilustrasikan pada Gambar 2.2.

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.



Gambar 2.2. Hipotesis *Servqual*

*WebQual* adalah suatu metode atau teknik suatu pengukuran tingkat kualitas *website* berlandaskan persepsi pengguna akhir (Lilyani Dkk, 2018). *WebQual* adalah suatu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen (1998) berlandaskan persepsi pengguna akhir (*end-user*) (Utami, Ishaq, dan Maulidiyah, 2018).

Instrumen *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika *WebQual* 1.0 menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual* 2.0 sebaliknya, yaitu lebih memberi tekanan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang terhadap analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online* Stuart.J.Barnes dan Richard T.Vidgin, 2002 dalam (Irawan, 2012). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs; Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai *WebQual* 3.0. Analisa lanjutan terhadap *WebQual* 3.0 menghasilkan pendekatan model *WebQual* 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan). Berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan *item* yang menjelaskan Model *WebQual* 4.0 (Silalahi, 2015).

Menurut teori *WebQual*, ada tiga dimensi utama yang mewakili kualitas pada *website*, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Barnes dan Vidgen, 2002). Kualitas inti *WebQual* berasal dari dukungan dari berbagai literatur primer dan sekunder yang mengacu pada penelitian dari tiga bidang utama yaitu:

1. *Information Quality* berasal dari penelitian tentang sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan pada bagian ini dibangun berdasarkan literatur yang berfokus terhadap kualitas informasi, data dan

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.

sistem.

2. *Service Interaction Quality* berasal dari penelitian tentang kualitas layanan marketing, *e-commerce*, dan sistem informasi.
3. *Usability Quality* berasal dari penelitian dalam bidang *Human Computer Interaction* (HCI) atau interaksi manusia dan komputer dan *web usability*. Pada penelitian ini, *user interface quality* (kualitas antarmuka pengguna) adalah dimensi baru yang ditambahkan ke dalam dimensi asli *WebQual 4.0* untuk mengetahui kualitas antarmuka *website* yang berhubungan dengan daya tarik (*attractiveness*) visual dari *user interface* website (Arifin, 2015). Dimensi *webqual* dapat dilihat pada Tabel 2.1, Tabel 2.2, Tabel 2.3 dan Tabel 2.4.

**Tabel 2.1.** Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

Dimensi	Webqual 4.0 Item
Usability	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website 2. Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna mudah dipahami dan jelas. 3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam website 4. Pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan. 5. Website memiliki tampilan yang menarik. 6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> 7. Website mengandung kompetensi. 8. Website menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

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

Dimensi	Webqual 4.0 Item
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	9. <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat. 10. <i>Website</i> menyajikan informasi yang terpercaya 11. <i>Website</i> menyediakan informasi up to date 12. <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan 13. <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti 14. <i>Website</i> menyediakan informasi yang detail 15. <i>Website</i> menyajikan informasi dengan format yang sesuai

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

Dimensi	Webqual 4.0 Item
Kualitas Interaksi	16. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik. 17. Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi

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.

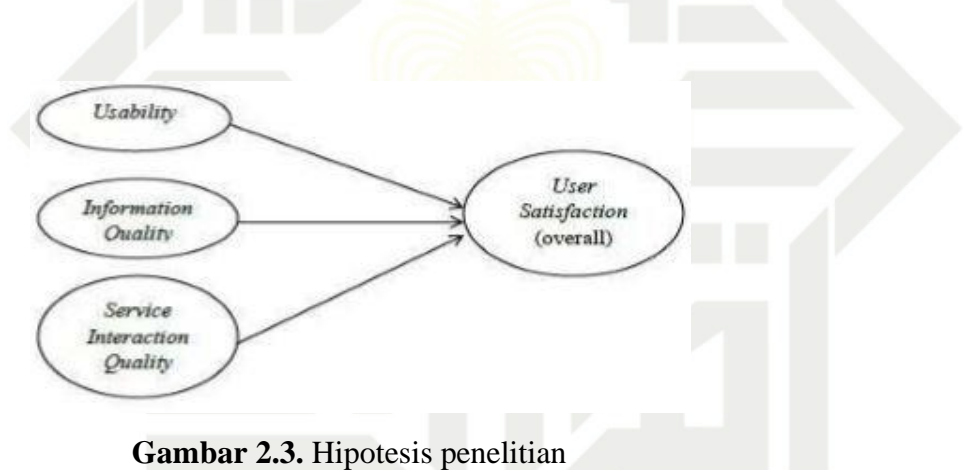
**Tabel 2.3** Dimensi Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality* (Tabel lanjutan...))

Dimensi	Webqual 4.0 Item
<i>(Interaction Quality)</i>	18. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
	19. <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
	20. <i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas
	21. <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
	22. Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

**Tabel 2.4.** Dimensi Keseluruhan (*Overall*)

Dimensi	Webqual 4.0 Item
Keseluruhan	23. Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini

Hipotesis pada metode *webqual* dapat diilustrasikan pada Gambar 2.3.



**Gambar 2.3.** Hipotesis penelitian

*WebQual* adalah metode pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. *WebQual* 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan *usability*. Menurut Barnes dan Vidgen (2003) mendefinisikannya sebagai berikut:

1. Kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan kemampuan yang dapat memberikan informasi yang lebih akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kelengkapan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang 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.

## 2. Kualitas interaksi

Kualitas interaksi merupakan kemampuan yang dapat memberikan rasa aman disaat melakukan transaksi, memiliki reputasi yang baik, memperlancar komunikasi, menciptakan juga membangun perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan pada janji yang disampaikan akan ditepati.

## 3. Kualitas *usability*

Kualitas *usability* merupakan kemampuan yang dapat memberikan kemudahan dari website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan *website*, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (Karina dan Kusuma, 2018).

*WebQual* sudah mulai dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya hingga versi 4 saat ini. *Webqual* adalah pengembangan dari *ServQual* yang sering digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa (Rahmawati dan Saipul, 2018).

### 1. WebQual 1.0

*WebQual* 1.0 adalah versi pertama dari instrumen *WebQual* yang dikembangkan dalam domain *website* sekolah bisnis di UK (*United Kingdom*) dengan diselenggarakannya sebuah lokakarya yang melibatkan enam siswa master sebagai delegasinya. Hal yang dibahas pada diskusi tersebut adalah: “Apa saja kualitas *website* dari sekolah bisnis yang sangat baik?”. Setelah melalui proses analisis tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan kedalam empat dimensi utama yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), (pengalaman *experience*), informasi (*information*), komunikasi (*communication*) dan integrasi (*integration*).

### 2. *WebQual* 2.0

*WebQual* 2.0 diterapkan pada *website* B2C (*Business to Consumer*) yang menunjukkan dengan jelas bahwa perspektif interaksi kualitas dari suatu *website* tidak terwakili dengan baik pada *WebQual* 1.0. Pada *WebQual* 2.0 ini ditambahkan aspek kualitas interaksi dengan mengadaptasi hasil kerja dari *ServQual* dan diaplikasikan pada domain toko buku *online*.

### 3. WebQual 3.0

Pada *WebQual* 3.0 indikator-indikator kualitas dikategorikan kedalam tiga kategori utama, yaitu: kualitas *website*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Ketika *WebQual* 1.0 begitu kuat pada kualitas informasinya tapi

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.

lemah pada interaksi layanannya. Begitu juga dengan *WebQual* 2.0 yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *WebQual* 1.0. Versi baru dari *WebQual* 3.0 ini diujicobakan pada domain lelang *online*.

#### 4. WebQual 4.0

*WebQual* 4.0 adalah hasil analisis pada *WebQual* 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website e-commerce*, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Dalam *WebQual* 4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain website misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website*: apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis *website*? Lalu kualitas informasi merupakan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. Terakhir ada kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna *website*, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksidan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengel *website* (Rahmawati dan Saipul, 2018).

### 2.7 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah suatu analisis statistik yang kerap kali digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih. Menurut Drapper dan Smith (1992) analisis regresi adalah metode analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis data dan mengambil kesimpulan yang bermakna tentang hubungan ketergantungan variabel terhadap variabel lainnya. Hubungan yang didapat pada umumnya dinyatakan dalam bentuk persamaan matematika yang menyatakan hubungan antara variabel bebas (*idependent variable*) dan variabel tak bebas (*dependent variable*) dalam bentuk persamaan sederhana (Rahmadeni dan Anggreni, 2014).

Regresi linier berganda adalah perluasan dari regresi linier sederhana. Perluasan terlihat dari banyaknya variabel bebas pada model regresi tersebut. Bentuk umum regresi linier berganda dapat dinyatakan secara statistik sebagai berikut: = +

+ ... + +

keterangan:

≡ variabel tak bebas variabel bebas

≡ parameter regresi = variabel gangguan (Rahmadeni dan Anggreni, 2014).

**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.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Pengukuran pengaruh variabel yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) digunakan analisis regresi linier berganda, disebut linier karena setiap estimasi atas nilai diharapkan mengalami peningkatan atau penurunan mengikuti garis lurus. Dikatakan regresi berganda, karena jumlah variabel bebas (*independent*) sebagai prediktor lebih dari satu, maka digunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus

$$Y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + \dots + a_kx_k + \epsilon \quad (2.1)$$

Dengan: Y : variabel terikat (dependen)

$a_0, a_k$  = Koefisien regresi

$X_1, \dots, X_k$  (Apriyanti, 2017).

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang memiliki variabel bebas lebih dari satu. Analisis regresi telah lama dikembangkan untuk mempelajari pola dan mengukur hubungan statistik antara dua atau lebih peubah (variabel). Teknik analisis yang mencoba menjelaskan hubungan antara dua peubah atau lebih khususnya antara peubah-peubah yang mengandung sebab akibat disebut analisis regresi. Dalam analisis regresi linier berganda terdapat beberapa uji asumsi klasik, yaitu uji heteroskedastisitas, uji tersebut bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Kemudian Uji Normalitas, yang bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Sulistiyono dan Sulistiyowati, 2018).

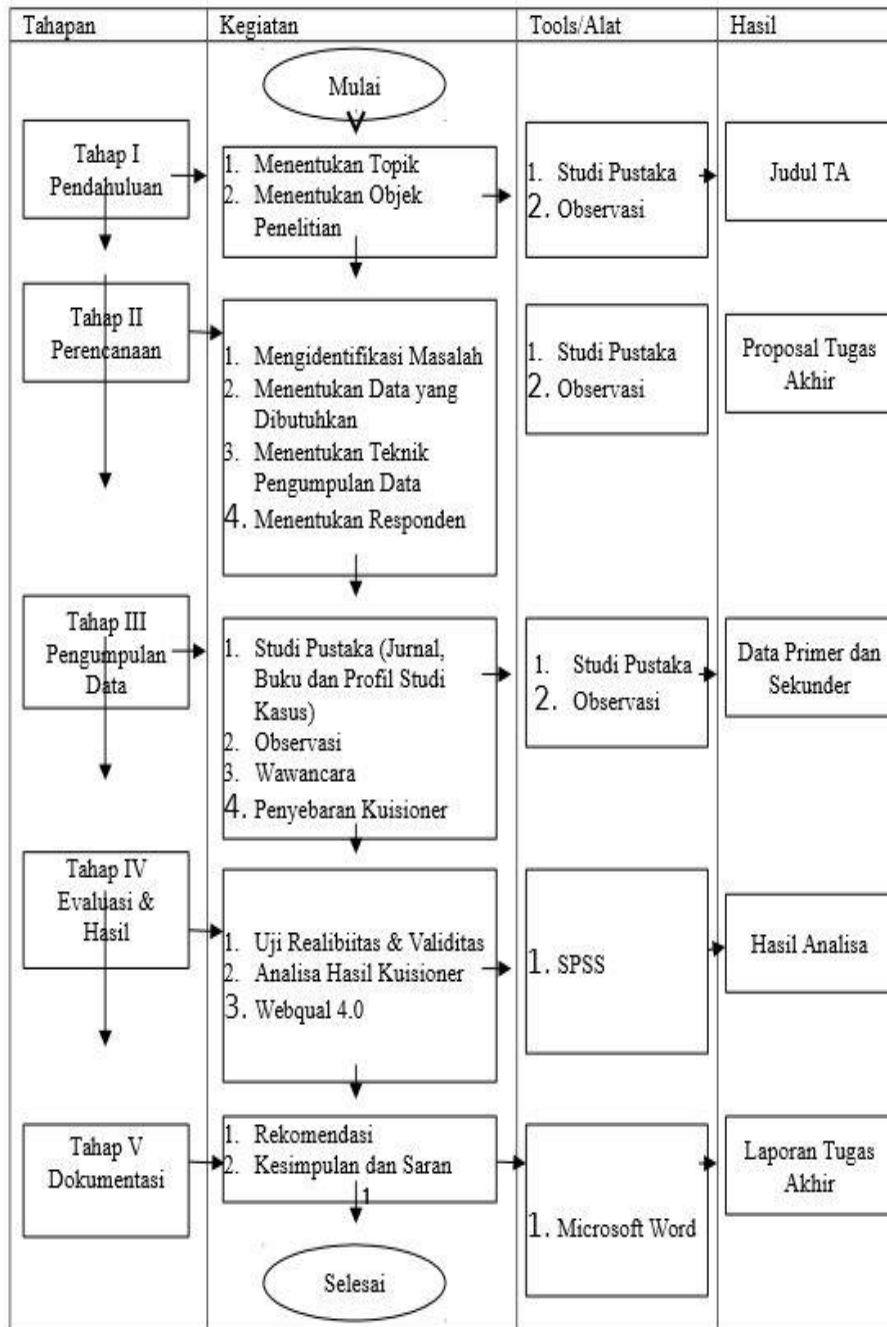


## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Adapun metodologi penelitian dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut, dapat dilihat pada Gambar 3.1.



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.

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.

### 32 Tahap Pendahuluan

Yang dilakukan pada tahap pendahuluan ini adalah:

#### 321 Menentukan Topik

Memilih topik permasalahan yang akan dimasukkan pada Tugas Akhir ini adalah menganalisa kualitas publikasi dari website Riaupotenza.com menggunakan metode webqual 4.0

#### 322 Menentukan Objek

Tahap berikutnya penentuan terhadap objek yang akan dibuat. Yang menjadi objek penelitian kali ini ialah website Riaupotenza.com

### 33 Tahap Perencanaan

Adapun tahapan dalam perencanaan idalah sebagai berikut:

#### 331 Identifikasi Masalah

Melakukan identifikasi masalah untuk dipecahkan dengan tujuan untuk menghilangkan keragu-raguan. Membuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Pada proses ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dibahas dan menentukan batasan masalahnya dan juga menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian, adapun cara mengidentifikasi masalah pada penelitian kali ini adalah dengan melakukan wawancara kepada pihak Pekanbaru Pos dan memberikan kuisisioner pada beberapa karyawannya.

#### 332 Menentukan Data Yang Dibutuhkan

Sebelum pengumpulan data, harus menententukan data apa saja yang akan diperlukan dalam tugas akhir ini. Menentukan data ini dilakukan setelah melakukan observasi langsung, dan dilanjutkan untuk melakukan studi literatur guna mengetahui data apa saja yang akan dibutuhkan. Adapun data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini yaitu:

- 1.Data primer adalah data yang didapat langsung dari sumber peneliian. Seperti hasil wawancara (Lampiran A) dan kuisisioner pada pihak Pekanbaru Pos dan memberikan kuisisioner pada beberapa karyawannya.
- 2.Data sekunder adalah data diperoleh secara tidak langsung ke objek penelitian. Seperti data yang diambil dari buku, jurnal, dan internet sebagai bahan referensi. Buku dan jurnal yang digunakan pada penelitian ini merupakan buku dan jurnal yang berkaitan dengan 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.

### 333 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan pada penelitian kali ini adalah wawancara dan kuisioner. Variabel-variabel yang ada pada WebQual digunakan untuk membuat pertanyaan dari wawancara dan kuisioner.

### 334 Menentukan Responden

Pentingnya reponden pada penelitian, karena responden akan menjadi batasan dari penelitian dengan menentukan siapa responden pada penelitian ini dan menentukan berapa banyak jumlah responden pada penelitian ini.

Yang dijadikan responden terhadap penelitian ini adalah karyawan yang aktif di Pekanbaru Pos. Jumlah Karyawan aktif sebanyak 76 orang, maka sesuai teori Arikunto 2010, jika subjek kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.

Karena jumlah populasi seluruh responden berjumlah 76 orang, maka seluruh populisasi akan dijadikan sebagai sampel, sesuai terori menurut Arikunto 2010.

### 34 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah penentuan data, dilanjutkan dengan mengumpulkan data tersebut. Tahapan ini berisi mengenai proses pada pengumpulan data, baik data primer ataupun data sekunder. Tahapannya ialah sebagai berikut:

#### 341 Studi Pustaka

Pada tahapan ini penulis melakukan pencarian buku dan jurnal tentang penelitian ini yaitu jurnal tentang analisa website yang menggunakan metode webqual, diantaranya jurnal yang menggunakan metode webqual 4.0 dan buku tentang SPSS versi 20.

#### 342 Observasi

Pada tahapan ini dilakukan pengamatan secara langsung terhadap website dengan melihat tampilan website (Lampiran B) dan melihat permasalahan-permasalahan yang ada pada website dan melakukan penyebaran kuisioner kepada Karyawan Pekanbaru Pos. Pengamatan dilakukan pada kantor Pekanbaru Pos (riaupotenza.com).

### 35 Wawancara

Studi lapangan dilakukan berdasarkan topik penelitian yang ingin dilakukan untuk memperoleh informasi awal secara umum melalui wawancara kepada pihak

pengelola website yaitu pihak Pekanbaru Pos di bagian pemasaran. Narasumber pada saat wawancara pada bagian pemasaran ini adalah bapak Yusri Mukhtar.

### 3.6 Tahap Evaluasi dan Hasil

Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi dan hasil dengan melakukan pengolahan data kuisisioner responden dan uji validitas dan uji reliabilitas:

#### 3.6.1 Uji Validitas & Uji Realibitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan dari kuisisioner yang telah di buat. Dilanjutkan dengan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner penelitian kepada pengguna website riaupotenza.com meliputi Karyawan Pekanbaru Pos. Penelitiakan melakukan analisa menggunakan metode webqual dan dengan menggunakan *tools* yaitu SPSS.

#### 3.6.2 Analisa Hasil Kuisisioner

Selanjutnya pada tahapan ini dilakukan pengolahan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner penelitian oleh peneliti kepada pengguna website riaupotenza.com meliputi Karyawan Pekanbaru Pos. Peneliti akan melakukan analisa dengan menggunakan *tools* yaitu SPSS.

#### 3.6.3 Webqual 4.0

Webqual adalah metode untuk mengukur kualitas dari website yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Webqual 4.0 disusun berlandaskan tiga variabel utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan usability. (Barnes & Vidgen, 2003)(Yasina Dkk, 2018). Peneliti 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 website riaupotenza.com ini menggunakan *tools* SPSS.

### 3.7 Tahap Dokumentasi

Melakukan dokumentasi hasil penelitian pada laporan tugas akhir, mengumpulkan seluruh data yang telah diperoleh dari proses penelitian yang telah dilakukan akan menghasilkan sebuah laporan yang nantinya akan diujikan kembali kepada pembimbing.

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 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Jadi dapat dilihat pada hasil analisa diatas yang mana menggunakan menggunakan metode webqual 4.0, maka dapat diambil kesimpulannya yaitu:

1. Variabel kualitas penggunaan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna riaupotenza.com. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan responden tidak terlalu memperlakukan kualitas.
2. Variabel kualitas informasi tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna riaupotenza.com. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan respon-den tidak terlalu memperlakukan kualitas informasi.
3. Kemudian pada Kualitas Interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil yang didapatkan, diketahui bahwa variabel kualitas interaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebuah website yang memberikan kepuasan kepada pengguna website harus bisa memberikan ruang personal, baik itu kemudahan dengan pihak terkait, dan juga memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan. Dan hal-hal itu belum sepenuhnya didapat oleh pengguna website riaupotenza.com serta masih terjadi permasalahan.

### 5.2 Saran

Jadi berdasarkan kesimpulan yang didapat dari proses analisa dan kesimpulan, penulis memberi masukan agar nantinya bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu layanan yang di website riaupotenza.com sebagai berikut:

1. Bagi pihak PT. Pekanbaru Pos, untuk bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pengguna dan kualitas informasi yang dianggap sudah sesuai dengan user.
2. Bagi pihak PT. Pekanbaru Pos, untuk bisa meningkatkan kualitas interaksi, dengan memperhatikan hal-hal yang terkait dengan menu error yang tidak bisa direset sendiri, menu kosong atau yang berkaitan dengan interaksi yang

digunakan user untuk bisa ditingkatkan.

3. Harapannya pada penelitian berikutnya, pada penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0. Diharapkan untuk menggunakan metode yang berbeda seperti Servqual penilaian yang berbasis servis atau layanan yang diberikan atau bisa menggunakan sampel dalam lingkup yang lebih luas lagi. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah karyawan aktif Pekanbaru Pos. Diharapkan pada penelitian selanjutnya bisa menggunakan orang yang berlangganan atau orang-orang diluar pihak Pekanbaru Pos sebagai sampel.

© 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 PUSTAKA

- Anggia Hariyanti, F. (2010). *Pengaruh sistem online payment biaya pendidikan di bank btn terhadap kepuasan mahasiswa unpad* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas KomputerIndonesia.
- Apriyanti, D. (2017). *Pengaruh rasio nilai pasar (per) dan tingkat pengembalian ekuitas (roe) terhadap harga saham pada perusahaan sub sektor perbankan yang terdaftar di bursa efek indonesia (bei) periode 2012-2015* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas KomputerIndonesia.
- Arafat, M., dan Trimarsiah, Y. (2017). Analisis dan perancangan website sebagai sarana informasi pada lembaga bahasa kewirausahaan dan komputer akmi baturaja menggunakan php dan mysql. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 19(1), 1–10.
- Arifin, S. R. (2015). *Analisis kualitas layanan website universitas hasanuddin dengan metode webqual 4.0 modifikasi* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Gadjah Mada.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial management & Data systems*.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114–127.
- Diana, D., dan Veronika, N. D. M. (2018). Analisis kualitas website provinsi bengkulu menggunakan metode webqual 4.0. *Pseudocode*, 5(1), 10–17.
- Duwi, P. (2012). Cara kilat belajar analisis data dengan spss 20. *ANDI yogyakarta*.
- Hendarti, H. (2008). Korelasi antara efektivitas sistem informasi krs online dengan kepuasan mahasiswa universitas bina nusantara. *Jurnal Piranti Warta*, 11(02), Hal–242.
- Indrajit, R. E. (2012). Kriteria penjaminan kualitas perangkat lunak. *Digital library Universitas Indonesia*, hlm, 1.
- Irawan, C. (2012). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan webqual (studi kasus pada kabupaten ogan ilir). *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 4(2).
- Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem informasi keperilakuan. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Karina, Y. T., dan Kusuma, W. A. (2018). Evaluasi kualitas layanan website siman- ta pkn universitas muhammadiyah malang dengan pendekatan webqual 4.0 dan analisis ipa. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 11–16.
- Kusumawijaya, I. P., dan Karyati, C. M. (2017). Pengukuran kualitas website fashion e-commerce menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Ilmiah Infor-*

*matika Komputer*, 21(2).

- Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Pengaruh metode webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website politeknik negeri sriwijaya. *Jurnal Elektro Dan Telekomunikasi Terapan*, 4(1), 477–477.
- Martilla, J. A., dan James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77–79.
- Meyliana, A. (2018). Pengukuran kualitas situs jual beli online menggunakan metode webqual. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 4(1), 14–20.
- 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.
- Munawir, M. (2018). Persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada pusat perbelanjaan kota banda aceh dengan metode servqual. *Jurnal EMT KITA*, 2(1), 1–8.
- Nada, N. Q., dan Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2 Desember).
- Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas xyz dengan pendekatan webqual [evaluation of xyz university website quality based on webqual approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, 14(1), 51–64.
- Nugroho, A. A., dan Al Ghofari, A. K. (2018). *Analisis pengaruh kualitas website ums terhadap kepuasan pengguna dengan metode webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oktofiyani, R., Nurmalasari, N., dan Anggraeni, W. (2016). Penerimaan sistem e-learning menggunakan technology acceptance model (tam) study kasus siswa/i kelas x di smu negeri 92 jakarta. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 12(1), 46–53.
- Pibriana, D., dan Ricoida, D. I. (2017). Analisis pengaruh penggunaan internet terhadap minat belajar mahasiswa (studi kasus: perguruan tinggi di kotapalembang). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 3(2), 104–115.
- Rahmadeni, R., dan Anggreni, D. (2014). Analisis jumlah tenaga kerja terhadap jumlah pasien rsud arifin achmad pekanbaru menggunakan metode regresi gulud. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 12(1), 48–57.
- Rahmawati, dan Saipul, A. (2018). *Analisis pengukuran kualitas layanan website lp2m uin raden fatah palembang menggunakan metode webqual 4.0*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- 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).
- Seprina, R. (2016). *Evaluasi kualitas websitemenggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Dinas perhubungan provinsi riau). tugas akhir fakultas sains dan teknologi. universitas islamnegeri sultan syarif kasim riau. pekanbaru.*
- 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).
- Subroto, B., dan Nasution, D. S. (2001). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. *Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE UI.*
- Sulistiyono, S., dan Sulistiyowati, W. (2018). Peramalan produksi dengan metode regresi linier berganda. *PROZIMA (Productivity, Optimization and Manufacturing System Engineering)*, 1(2), 82–89.
- Tantra, R. (2012). *Manajemen proyek sistem informasi.* Andi Publiser.
- Utama, G. P., Hamzah, A., dan Lestari, U. (2017). Sistem pengujian kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus pada portal sistem informasi akademik di institut sains & teknologi akprind yogyakarta): website. *Jurnal Script*, 5(1), 29–39.
- Utami, L. A., Ishaq, A., dan Maulidiyah, N. (2018). Analisa pengaruh kualitas website ppdb terhadap kepuasan pengguna. *Sinkron: jurnal dan penelitian teknik informatika*, 3(1), 31–37.



## LAMPIRAN A

### KUISIONER DAN HASIL WAWANCARA

Berikut ini merupakan model dari kuisisioner penelitian yang digunakan pada Gambar A.1.

#### Petunjuk Umum dan Cara Mengerjakan

##### Identitas Responden

Nama Inisial :

Pekerjaan :

##### Assalamu alaikum Wr. Wb

Bapak atau Ibu yang saya hormati, saya mohon kesediaan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Adapun tujuan dilakukannya pengisian kuisisioner ini adalah untuk keperluan penelitian ilmiah semata dan tidak berhubungan status pekerjaan bapak dan ibu. Bapak dan Ibu diminta untuk mengisi setiap pernyataan dengan memberikan tanda silang pada salah satu dari lima alternatif jawaban yang tersedia. Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi bapak dan ibu, karena setiap pernyataan tidak ada jawaban yang salah. Adapun alternatif jawaban tersebut adalah :

##### Pilihan Jawaban

STS : apabila Sangat Tidak Setuju dengan keadaan yang dirasakan

TS : apabila Tidak Setuju dengan keadaan yang dirasakan

RR : apabila Ragu-Ragu dengan keadaan yang dirasakan

S : apabila Setuju dengan keadaan yang dirasakan

SS : apabila Sangat Setuju dengan keadaan yang dirasakan

##### Contoh:

No	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Saya mampu mempertahankan hasil pekerjaan saya	X				

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
----	------------	-----	----	----	---	----

#### 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	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1	Saya merasa mudah mengoperasikan <i>website</i> <i>riaupotenza.com</i>					
2	Saya merasa jelas dan paham dalam berinteraksi dengan <i>website</i> <i>riaupotenza.com</i>					
3	Saya merasa mudah menjalankan menu-menu yang ada pada <i>website</i> <i>riaupotenza.com</i>					
4	Saya mudah menggunakan <i>website</i> <i>riaupotenza.com</i>					
5	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memiliki tampilan yang menarik					
6	Desain <i>website</i> <i>riaupotenza.com</i> sudah sesuai dengan jenis <i>website</i>					
7	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> mengandung kompetensi					
8	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					
9	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> menyediakan informasi yang akurat					
10	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> menyajikan informasi yang terpercaya					
11	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memberikan informasi up to date					
12	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memberikan informasi yang relevan					
13	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memberikan informasi yang mudah dimengerti					
14	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memberikan informasi yang detail					
15	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memberikan informasi dengan format yang sesuai					
16	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memiliki reputasi yang baik					
17	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memberikan kesan menarik minat dan perhatian					
18	<i>Website</i> <i>riaupotenza.com</i> memberikan ruang untuk komunitas					
19	Komposisi warna pada <i>website</i> <i>riaupotenza.com</i> sangat menarik					

## 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	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
20	Website riaupotenza.com memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak Pekanbaru Pos.					
21	Saya senang berlama-lama membuka website riaupotenza.com					
22	Saya akan mengunjungi website riaupotenza.com jika saya butuhkan					
23	Pendapat secara umum tentang website riaupotenza					

Gambar A.1. Kuisioner Penelitian

Adapun ini adalah rangkuman dari wawancara dengan pihak pengelola riaupotenza.com. Draft dari keseluruhan pertanyaan ini berfungsi untuk mengetahui tentang bagaimana latar belakang dari sebuah riaupotenza.com, dan serta untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual4.0. Berikut adalah daftar pertanyaan:

1. Apa itu website riaupotenza.com ?

Jawab: Website riaupotenza.com adalah portal media online sebagai sarana publikasi untuk memberikan beragam informasi tentang kota Pekanbaru dan beberapa kota lain yang ada di Provinsi Riau.

2. Kapan berdirinya PT. Pekanbaru POS Intergrafika?

Jawab: PT. Pekanbaru Pos berdiri pada tahun 1998 yang merupakan tabloid mingguan dengan tema Koran Masuk Desa (KMD) dengan sasaran pembaca yaitu masyarakat desa. Tahun 1999 tabloid mingguan berubah menjadi Koran Harian dengan nama “Utusan” dan pada 1 Juli 2000 koran Utusan dirubah menjadi Surat Kabar Pekanbaru Pos karena tingginya minat baca para masyarakat. Media online Pekanbaru Pos Intergrafika sendiri bisa diakses melalui link <http://riaupotenza.com/> dan Website Riaupotenza.com yang dibuat pada tahun 2015.

3. Apa kelebihan yang ditawarkan dari website riaupotenza.com ?

Jawab: Masyarakat lebih mudah mengakses informasi melalui media online.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

4. Lalu apa kekurangan dari riaupotenza.com ?

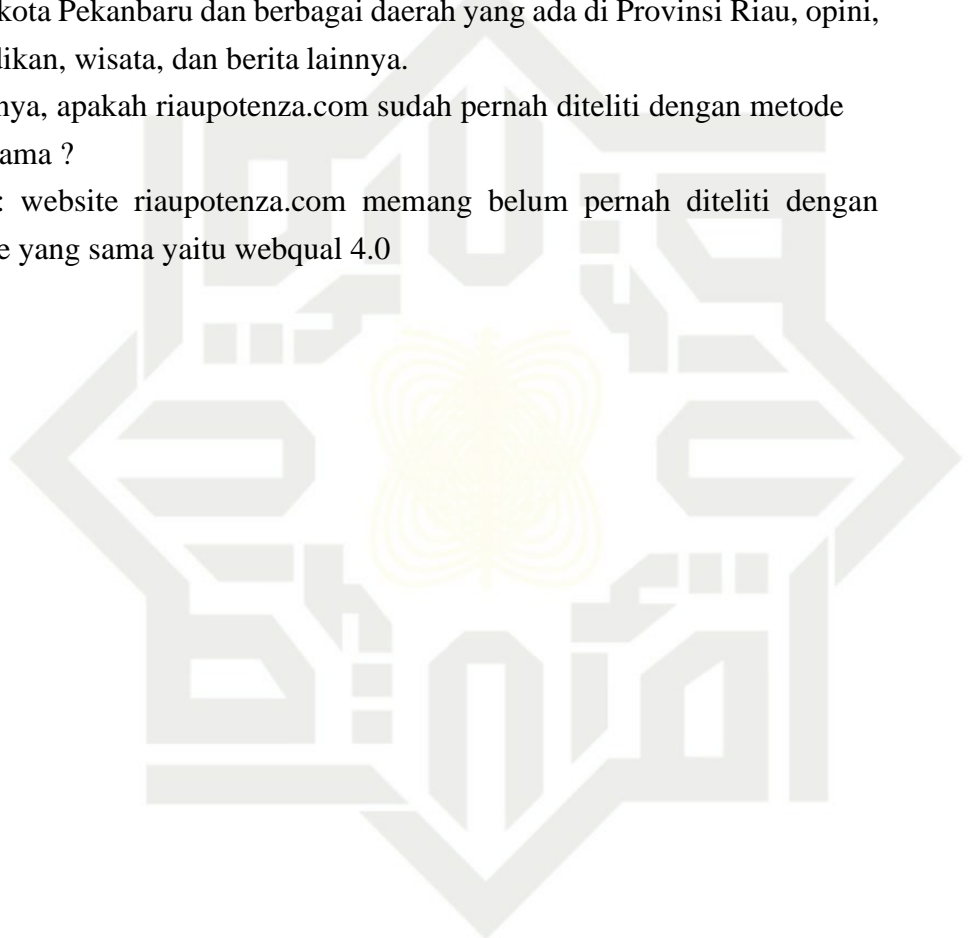
Jawab: - terdapat kesalahan pada alamat PT. Pekanbaru Pos, - terdapat beberapa menu yang tidak bisa digunakan hingga terdapat notifikasi situs ini tidak dapat dijangkau, - menu yang masih kosong, - belum adanya fitur live chat.

5. Informasi seperti apa yang ada didalam website riaupotenza.com ?

Jawab: Dalam website tersebut terdapat berita informasi yang ada di seluruh kota di Provinsi Riau. Ada berita mengenai pemerintah, nasional, hukum, berita kota Pekanbaru dan berbagai daerah yang ada di Provinsi Riau, opini, pendidikan, wisata, dan berita lainnya.

6. Sebelumnya, apakah riaupotenza.com sudah pernah diteliti dengan metode yang sama ?

Jawab: website riaupotenza.com memang belum pernah diteliti dengan metode yang sama yaitu 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.

## LAMPIRAN B

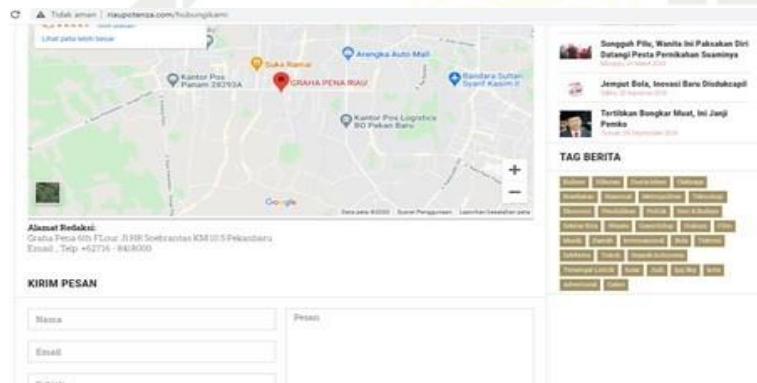
### TAMPILAN WEBSITE

Tampilan Beranda pada Gambar B.1.



**Gambar B.1.** Beranda

Tampilan menu Hubungi Kami pada Gambar B.2.



**Gambar B.2.** Menu Hubungi Kami

Tampilan *Indeks* Berita pada Gambar B.3.



**Gambar B.3.** Indeks Berita

**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.

Tampilan menu *Home* pada Gambar B.4.



**Gambar B.4.** Menu Home

Tampilan menu Pekanbaru pada Gambar B.5.



**Gambar B.5.** Menu Pekanbaru

Tampilan menu Nasional pada Gambar B.6.



**Gambar B.6.** Menu Nasional

## LAMPIRAN C

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Berikut hasil uji validitas dari variabel X1 pada Gambar C.1. Tampilan menu Pekanbaru pada Gambar C.1.

		Correlations						X1.7	X1.8	TotalX1
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6			
X1.1	Pearson Correlation	1	.371	.646	.639	.567	.900	.900	.887	.881
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.2	Pearson Correlation	.371	1	.626	.641	.401	.260	.260	.260	.580
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.023	.023	.023	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.3	Pearson Correlation	.646	.626	1	.991	.815	.550	.550	.531	.870
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.4	Pearson Correlation	.639	.641	.991	1	.825	.544	.544	.526	.871
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.5	Pearson Correlation	.567	.401	.815	.825	1	.650	.650	.633	.839
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.6	Pearson Correlation	.900	.260	.550	.544	.650	1	1.000	.988	.874
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.7	Pearson Correlation	.900	.260	.550	.544	.650	1.000	1	.988	.874
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
X1.8	Pearson Correlation	.887	.260	.531	.526	.633	.988	.988	1	.862
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76
TotalX1	Pearson Correlation	.881	.580	.870	.871	.839	.874	.874	.862	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	76	76	76	76	76	76	76	76	76

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Gambar C.1.** Kualitas Pengguna

Berikut hasil uji validitas dari variabel X2 pada Gambar C.2.

- 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.

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.220	.234*	.124	.281*	.900**	.900**	.743*
	Sig. (2-tailed)		.066	.041	.288	.014	.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X2.2	Pearson Correlation	.220	1	.488**	.363**	.366**	.193	.193	.587**
	Sig. (2-tailed)	.066		.000	.002	.002	.094	.094	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X2.3	Pearson Correlation	.234*	.488**	1	.552**	.442**	.260	.260	.702**
	Sig. (2-tailed)	.041	.000		.000	.000	.023	.023	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X2.4	Pearson Correlation	.124	.363**	.552**	1	.406**	.164	.164	.570**
	Sig. (2-tailed)	.288	.002	.000		.000	.157	.157	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X2.5	Pearson Correlation	.281*	.366**	.442**	.406**	1	.366**	.366**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.014	.002	.000	.000		.001	.001	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X2.6	Pearson Correlation	.900**	.193	.260	.164	.366**	1	1.000**	.789*
	Sig. (2-tailed)	.000	.094	.023	.157	.001		.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X2.7	Pearson Correlation	.900**	.193	.260	.164	.366**	1.000**	1	.789*
	Sig. (2-tailed)	.000	.094	.023	.157	.001	.000		.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
TotalX2	Pearson Correlation	.743*	.587**	.702**	.570**	.666**	.789*	.789*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	76	76	76	76	76	76	76	76

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar C.2. Kualitas Informasi**

Berikut hasil uji validitas dari variabel X3 pada Gambar C.3.

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	TotalX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.246*	.328**	.334*	.257*	.361**	.206	.592**
	Sig. (2-tailed)		.032	.004	.003	.025	.002	.074	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X3.2	Pearson Correlation	.246*	1	.646**	.516**	.324*	.252*	.288*	.689**
	Sig. (2-tailed)	.032		.000	.000	.004	.028	.012	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X3.3	Pearson Correlation	.328**	.646**	1	.630**	.244*	.198	.345**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.034	.087	.002	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X3.4	Pearson Correlation	.334*	.516**	.630**	1	.496**	.356**	.314*	.801**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.002	.006	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X3.5	Pearson Correlation	.257*	.324*	.244*	.496**	1	.326**	.254*	.651**
	Sig. (2-tailed)	.025	.004	.034	.000		.004	.027	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X3.6	Pearson Correlation	.361**	.252*	.198	.366**	.326**	1	.276*	.636**
	Sig. (2-tailed)	.002	.028	.087	.002	.004		.016	.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
X3.7	Pearson Correlation	.206	.288*	.345**	.314*	.254*	.276*	1	.529**
	Sig. (2-tailed)	.074	.012	.002	.006	.027	.016		.000
	N	76	76	76	76	76	76	76	76
TotalX3	Pearson Correlation	.592**	.689**	.708**	.801**	.651**	.636**	.529**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	76	76	76	76	76	76	76	76

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
 \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Gambar C.3. Kualitas Interaksi**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Berikut hasil uji validitas dari variabel Y pada Gambar C.4.

		Y1.1	TotalY
Y1.1	Pearson Correlation	1	1.000**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	76	76
TotalY	Pearson Correlation	1.000**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	76	76

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar C.4. Uji validitas dari variabel Y

Berikut hasil uji Reliabilitas pada Gambar C.5.

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	80.93	94.196	.752	.897
X1.2	80.99	99.506	.409	.904
X1.3	81.09	94.618	.652	.899
X1.4	81.08	94.420	.654	.898
X1.5	80.95	96.131	.598	.900
X1.6	80.89	95.589	.693	.898
X1.7	80.89	95.589	.693	.898
X1.8	80.91	96.031	.672	.899
X2.1	80.89	95.589	.693	.898
X2.2	81.05	98.104	.486	.903
X2.3	81.74	93.956	.562	.901
X2.4	81.17	100.704	.355	.905
X2.5	81.09	97.738	.558	.901
X2.6	80.93	94.196	.752	.897
X2.7	80.93	94.196	.752	.897
X3.1	81.30	100.667	.329	.906
X3.2	81.17	100.357	.380	.905
X3.3	81.20	99.041	.487	.902
X3.4	81.45	99.104	.364	.906
X3.5	81.24	101.970	.205	.909
X3.6	81.79	100.728	.241	.909
X3.7	81.11	101.722	.390	.904
Y1.1	81.14	100.925	.332	.906

Gambar C.5. Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji Reliabilitas dengan melihat nilai Cronbach Alpha pada Gambar C.6

Cronbach's Alpha	N of items
.906	23

Gambar C.6. Uji Reliabilitas Cronbach Alpha

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Fauzan Mubarak, atau lebih sering dikenal dengan sapaan Fauzan, lahir di Duri, 21 Februari 1997. Penulis merupakan anak ketujuh dari sepuluh orang bersaudara dari Bapak Adlis Rasyad dan Ibu Husni Warty. Menempuh pendidikan di SD-S Muhammadiyah Duri, Riau pada tahun 2003-2009, SMPN 3 Mandau tahun 2009-2012, SMAN 8 Mandau tahun 2012-2015 dan melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi (2015-2021). Karena sejatinya kesempurnaan hanya milik Sang Maha Pencipta, maka penulis sangat mengharapkan kritik dan saran mengenai skripsi ini, yang dapat disampaikakan kepada penulis di alamat e-mail [fauzan.mubarroq@gmail.com](mailto:fauzan.mubarroq@gmail.com), atau No. HP: 082169557524



### 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.

