



ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

SRI AFNI AMELIA

11653203577



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

2022

© Hak cipta milik 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 masa
 - 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

SRI AFNI AMELIA
11653203577

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 27 Januari 2022

Ketua Program Studi

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

Pembimbing

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



b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE
 WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR)**


TUGAS AKHIR


Oleh:

SRI AFNI AMELIA
11653203577

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
 Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 di Pekanbaru, pada tanggal 14 Januari 2022

Pekanbaru, 14 Januari 2022
 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 : Medyantiwi Rahmawita, M. ST., M.Kom.

Anggota 1 : Megawati, S.Kom., MT.

Anggota 2 : Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys.



b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau tinjauan satu masa

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2022

Tanggal : 24 Januari 2022

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Afni Amelia
NIM : 11653203577
Tempat /Tanggal Lahir : Pulau payung, 30 Maret 1998
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul "Konstruksi metode Iterasi Tanpa Turunan Kedua Menggunakan Fungsi)" adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya ilmiah saya sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undang.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



Sri Afni Amelia
NIM : 11653203577



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 dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 masa
 - 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.



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, 14 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

SRI AFNI AMELIA

NIM. 11653203577

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberiku kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkalkan dengan cinta. Atas karunia yang Engkau berikan serta kemudahan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehadiran Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana kepada orang yang sangat kusayangi dan kukasihi.

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tak terhingga kupersembahkan karya kecilku ini kepada Ibu (Marlisa) dan Ayah (Saidina umar) yang telah memberikan kasih sayang, secara do'a, dukungan, ridho, dan cinta kasih yang tak terhingga yang tidak bisa kubalas hanya selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini adalah langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu meridhoiku untuk melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Ibu.....Terima kasih Ayah...

Sebagai tanda terima kasihku, aku persembahkan karya kecil ini untuk saudara-saudariku. Terima kasih yang telah memberiku semangat, motivasi dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga do'a dan semua hal terbaik yang engkau berikan menjadikanku orang yang lebih baik pula....Terimakasih Teman-Teman...

Buat teman-temanku yang selalu memberikan nasihat, motivasi dan dukungan moral maupun material yang selalu membuatku menjadi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Teman-teman dari kecilku dan teman-teman SIF C 2016, dan teman-teman lainnya. Terimakasih kawan-kawanku semua, kalian telah banyak memberiku hal yang tak terlupakan kepadaku.

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 satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'Alamin penulis ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia dan rahmat-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul " Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar". Sholawat serta salam terucap buat junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW *Allahumma Sholli'ala Sayyidin Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi.

Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik berupa materi, moril dan motivasi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, 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 Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.sebagai Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Ibu Megawati, S.Kom, MT sebagai Penguji I (satu) Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya yang telah membimbing saya hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom, M.InfoSys sebagai Penguji II (dua) Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai Penasehat Akademik yang memberikan nasehat dan bimbingan.
9. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Muslim S.Sos sebagai Kepala Disdukcapil Kabupaten Kampar.
11. Kepada Ayahanda Saidina Umar dan Ibunda Marlisa, terimakasih yang tiada hentinya sebagai motivator utama dalam penyelesaian Tugas Akhir karena

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 masa
 - 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.



telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil dan do'a perhatian, kasih sayang dan semangat yang tiada henti.

12. Kepada Atuk Ali Amran dan Nenek zawayah, terimakasih yang tiada hentinya dan motivator utama dalam penyelesaian Tugas Akhir karena telah memberikan dukungan berupa moril maupun materil dan do'a perhatian, kasih sayang dan semangat yang tiada henti.

13. Kepada abang kandungku , Aprizal Padli, S.Pd yang memberi do'a semangat, dukungan dan materil kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.

14. Kepada adikku tersayang, Muhammad Rifki Ilhami yang memberi do'a semangat dan dukungan kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini, salam kangen selalu untukmu.

15. Kepada keluarga besar yang memberi do'a semangat dan dukungan kepada penulis hingga selesainya Tugas Akhir ini.

16. Terimakasih kepada Putri Ayu Kartika, Irman yang banyak membantu dalam pengurusan prosedur Tugas Akhir. Tidak lupa juga buat teman-teman Sistem Informasi khususnya angkatan 2016 Kelas C yang telah mewarnai hari-hari penulis yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

17. Seluruh senior-senior Sistem Informasi yang telah membantu memberikan masukan positif kepada penulis.

18. Terimakasih juga buat anak Kos Yasmin (Dina Ila Janati, Siti Handayani) yang telah memberikan motivasi dan do'a kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini sehingga lebih baik dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Pekanbaru, 27 Januari 2022

Penulis,

SRI AFNI AMELIA
NIM. 11653203577

- 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 masa
 - 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 KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

SRI AFNI AMELIA

NIM: 11653203577

Tanggal Sidang: 14 Januari 2022

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar (Disdukcapil) merupakan instansi pemerintahan yang menaungi data kependudukan wilayah Kabupaten Kampar dan saat ini telah menggunakan *Website* sebagai tempat untuk mendapatkan informasi. Dibangunnya *Website* ini adalah untuk memudahkan pengguna atau masyarakat dalam mengakses informasi perihal data kependudukan. Beberapa permasalahan yang ada yaitu informasi kurang *up to date* dan tidak tersedianya interaksi antara pengunjung dengan pengelola *Website*, seperti tidak adanya kolom komentar dan *live chat*. Selain itu, selama *Website* ini diimplementasikan belum pernah dilakukan pengukuran terhadap kualitas *Website* tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas *Website* Disdukcapil Kampar berdasarkan persepsi pengguna. Pengambilan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Webqual 4.0*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Slovin dan *Probability Sampling*. Untuk teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan melakukan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik, serta alat pengolahan data menggunakan *Software Statistical Product Solution 20 (SPSS 20) for Windows*. Berdasarkan uji regresi diketahui bahwa variabel *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Interaction Quality* (X3) memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas *Website*, hal ini diketahui dari koefisien regresi X1 sebesar 0,166, X2 sebesar 0,153 dan X3 sebesar 1,195. Masing-masing memberi peningkatan pada kualitas *Website*. Sedangkan koefisien determinasi pada penelitian ini sebesar 0,596 yang berarti ketiga variabel bebas pada penelitian ini berpengaruh sebesar 59,6 persen.

Kata Kunci: Analisis Regresi Linear Berganda, Disdukcapil Kampar, *Website*, *Webqual 4.0*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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



WEBSITE QUALITY ANALYSIS USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRY OF KAMPAR REGENCY

**SRI AFNI AMELIA
NIM: 11653203577**

*Date of Final Exam: Januari 14th 2022
Graduation Period:*

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

ABSTRACT

The Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency is a government agency that oversees the population data of the Kampar Regency area and currently uses the website as a place to get information. The construction of this website is to facilitate users or the public in accessing information regarding population data. Some of the existing problems are the lack of up-to-date information and the unavailability of interaction between visitors and the website manager, such as the absence of a comment column and live chat. In addition, as long as this website is implemented, the quality of the website has never been measured. The purpose of this study was to analyze the quality of the Kampar Disdukcapil website based on user perceptions. Collecting data through observation, interviews and questionnaires. The technique of taking the method uses Webqual 4.0. Sampling technique using Slovin technique and Probability Sampling. For data analysis techniques using multiple linear regression by testing the validity, reliability and classical assumptions, as well as data processing tools using Statistical Product Solution 20 (SPSS 20) for Windows. Based on the regression test, it is known that the Usability Quality (X1), Information Quality (X2), and Service Interaction Quality (X3) variables have a positive influence on improving website quality, this is known from the regression coefficient X1 of 0.166, X2 of 0.153 and X3 of 1.195 . So if this variable goes up one unit, each will give an increase in the quality of the website. While the coefficient of determination in this study was 0.596, which means that the three independent variables in this study had an effect of 59.6 percent.

Keywords: *multiple linear regression analysis, Disdukcapil Kampar, website, 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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Analisis Sistem	5
2.2 Kualitas	5
2.3 <i>Website</i>	6
2.3.1 Jenis <i>Website</i> Berdasarkan Sifat	6
2.3.2 Fungsi <i>Website</i>	7
2.4 Kualitas <i>Website</i>	7

- 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.



2.5	<i>Webqual 4.0</i>	8
2.6	Kuesioner	10
2.7	Skala Pengukuran	10
2.8	Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i>	11
2.8.1	Uji <i>Validitas</i>	11
2.8.2	Uji <i>Reliabilitas</i>	12
2.9	Uji Asumsi Klasik	13
2.10	Uji Normalitas	13
2.11	Uji Multikolinearitas	13
2.12	Uji Heteroskedastisitas	14
2.13	Analisis Regresi <i>Linear</i> Berganda	14
2.14	Profil Disdukcapil Kamar	15
2.14.1	Visi Disdukcapil Kamar	15
2.14.2	Misi Disdukcapil Kamar	15
2.14.3	Struktur Organisasi Disdukcapil Kamar	15
2.14.4	<i>Website</i> Disdukcapil Kamar	16
3	METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1	<i>Fase Initiation</i> (Tahap Inisiasi / pendahuluan)	18
3.1.1	Menentukan Topik	18
3.1.2	Menentukan Objek	18
3.2	<i>Fase Planning</i> (Tahap Perencanaan dan Pengumpulan Data)	19
3.2.1	Identifikasi Masalah	19
3.2.2	Menentukan Hipotesis	19
3.2.3	Menentukan Data yang Dibutuhkan	19
3.2.4	Menentukan Teknik Pengumpulan Data	20
3.2.5	Menentukan Responden	20
3.2.6	Observasi	21
3.2.7	Wawancara	21
3.2.8	Studi Pustaka	21
3.2.9	Membuat dan Menyebarkan Kuesioner	21
3.3	<i>Fase Execution</i> (Tahap Pelaksanaan dan Pengolahan Data)	21
3.4	<i>Fase Controlling</i> (Tahap Analisis Pembahasan dan Pengontrolan)	22
3.5	<i>Fase Closing</i> (Tahap Penutupan dan Dokumentasi Hasil Penelitian)	23
4	ANALISA DAN HASIL	24
4.1	Analisa <i>Website</i> Disdukcapil Kamar	24
4.2	Deskripsi Responden	26

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 masa
 - 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 masa
 - 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.

4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
4.2.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	27
4.2.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	27
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
4.3.1	Uji Validitas	28
4.3.2	Uji Reliabilitas	29
4.4	Hasil Pengolahan Kuesioner	31
4.4.1	Hasil Pengolahan Variabel <i>Usability Quality</i>	31
4.4.2	Hasil Pengolahan Variabel <i>Information Quality</i>	32
4.4.3	Hasil Pengolahan Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	34
4.5	Analisis Deskriptif	36
4.5.1	Deskriptif Variabel <i>Usability Quality</i> (X1)	36
4.5.2	Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> (X2)	37
4.5.3	Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	38
4.5.4	Deskriptif Variabel <i>Quality website</i> (Y)	39
4.6	Uji Asumsi Klasik	41
4.6.1	Uji Multikolinieritas	41
4.6.2	Uji Autokorelasi	41
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	42
4.6.4	Uji Normalitas	43
4.6.5	Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.7	Uji Koefisien Determinasi	45
4.8	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda	45
4.8.1	Uji T	45
4.8.2	Uji F	48
4.9	Faktor Dominan	49
4.10	Rekomendasi	49
5	PENUTUP	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA		A - 1
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN		B - 1
B.1	Identitas Responden	B - 1



B.2 Petunjuk Pengisian B - 1

LAMPIRAN C TAMPILAN WEBSITE DISDUKCAPIL KAMPAR C - 1

LAMPIRAN D HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS D - 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 masa
 - 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.



UIN SUSKA RIAU

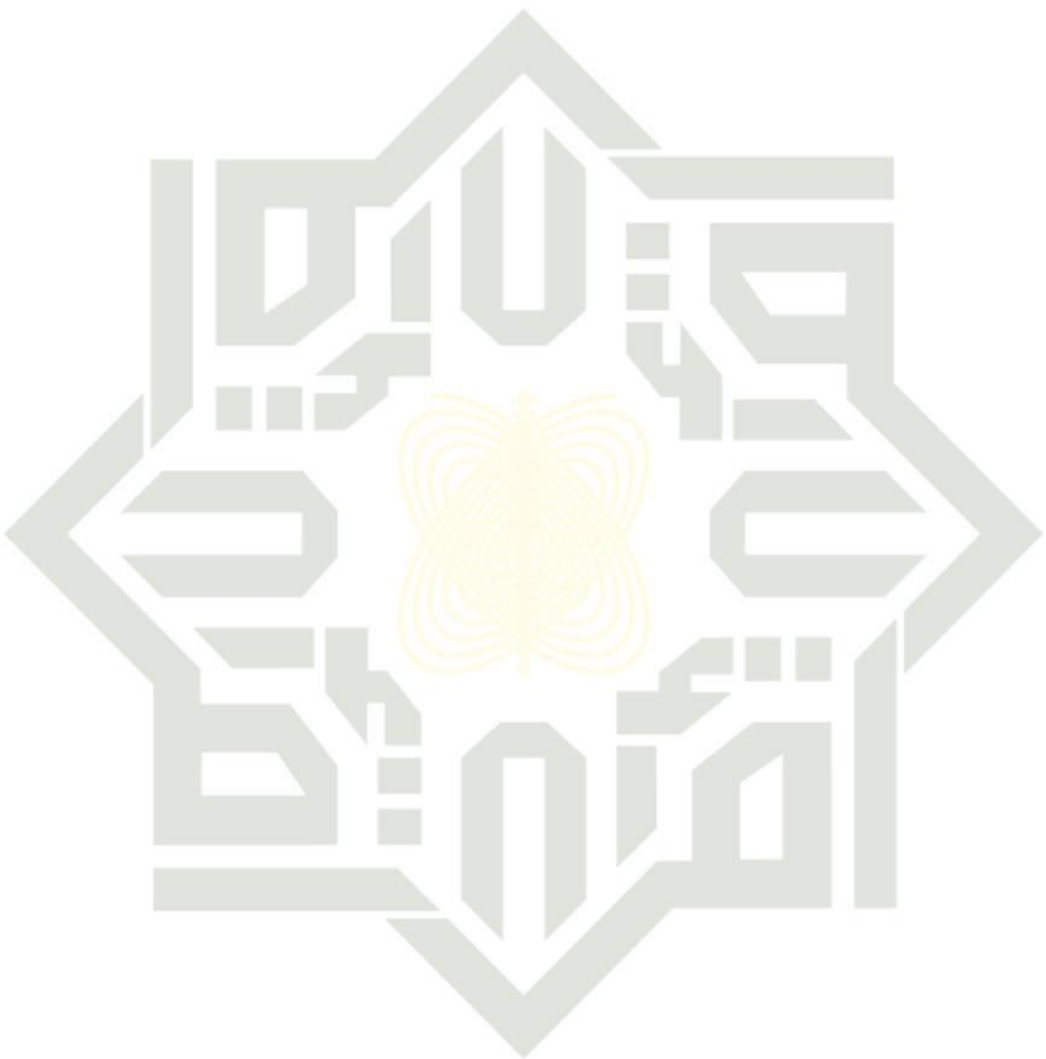


DAFTAR GAMBAR

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau © State Islamic University of Sultan Syarif Kasim	1.1 Penilaian <i>website</i> Disdukcapil Kampar Menurut statshow.com 2 2.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kampar 16 2.2 Tampilan Utama <i>Website</i> 16 2.3 Tampilan Menu Penyajian Berita 17 2.4 Tampilan Menu Layanan Informasi 17 3.1 Tahapan Penelitian 18 4.1 Kelemahan <i>website</i> dari Segi Tampilan 25 4.2 Kelemahan <i>website</i> dari Segi Interaksi Pengguna 26 4.3 Frekuensi Nilai dan Skor Variabel <i>Usability Quality</i> 32 4.4 Hasil Pengolahan Kuesioner Variabel <i>Information Quality</i> 33 4.5 Frekuensi Nilai dan Skor Variabel <i>Information Quality</i> 34 4.6 Hasil Pengolahan Kuesioner Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . 35 4.7 Frekuensi Nilai dan Skor Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . 36 4.8 Deskriptif Variabel <i>Service Interaction Quality (X3)</i> 38 4.9 Deskriptif Variabel <i>Quality website (Y)</i> 40 4.10 Uji Multikolinieritas 41 4.11 Daerah Uji Durbin Watson 41 4.12 Uji Autokorelasi 42 4.13 Uji Heteroskedastisitas 42 4.14 Uji Normalitas 43 4.15 Histogram Uji Normalitas 43 4.16 Uji Normalitas 44 4.17 Uji Koefesien Determinas 45 4.18 Uji T 46 4.19 Uji F 48 C.1 Tampilan Utama <i>Website</i> C - 1 C.2 Tampilan Menu Penyajian Berita C - 1 C.3 Tampilan Menu Layanan Informasi C - 1 D.1 Uji Validitas <i>Usability Quality</i> D - 1 D.2 Uji Reliabilitas <i>Usability Quality</i> D - 1 D.3 Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i> D - 2 D.4 Uji Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i> D - 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 masa
 - 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.



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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR TABEL

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

1.1	Pertanyaan berdasarkan variable <i>WebQual</i>	9
3.1	Daftar Interpestasi Koefisien r	22
4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	27
4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	27
4.4	Uji Validitas <i>Usability Quality</i> (X1)	28
4.5	Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2)	28
4.6	Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	29
4.7	Uji Validitas <i>Quality website</i> (Y)	29
4.8	Uji Reliabilitas <i>Usability Quality</i> (X1)	29
4.9	Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i> (X2)	30
4.10	Uji Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i> (X3)	30
4.11	Uji Reliabilitas <i>Quality website</i> (Y)	30
4.12	Hasil Pengolahan Kuesioner Variabel <i>Usability Quality</i>	31
4.13	Deskriptif Variabel <i>Usability Quality</i> (X1)	36
4.14	Deskriptif Variabel <i>Usability Quality</i> (X1)	37
4.15	Rekomendasi	49
B.1	Pertanyaan berdasarkan variable <i>WebQual</i>	B - 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 masa
 - 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

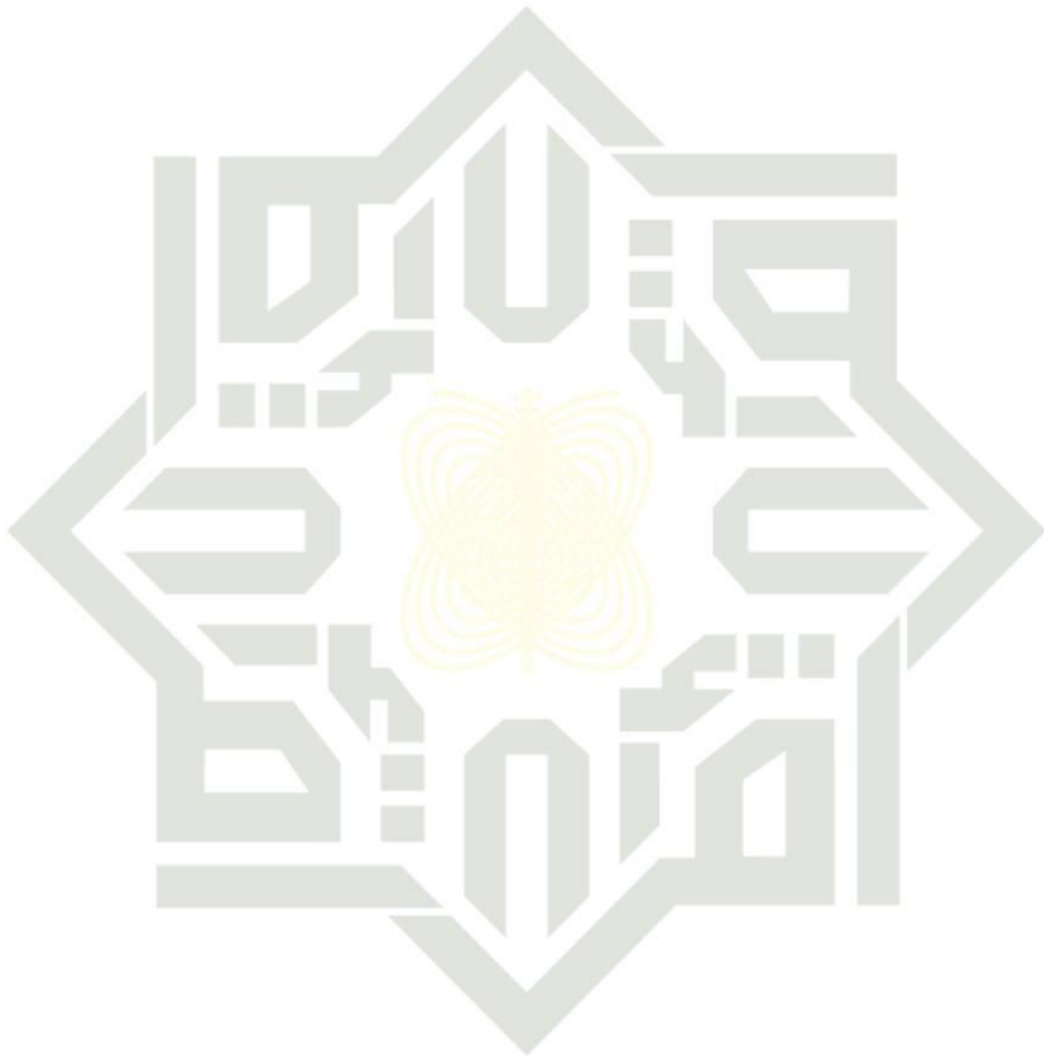
ASQ	:	<i>American Society For Quality</i>
Disdukcapil	:	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
IQ	:	<i>Information Quality</i>
No	:	Nomor
SIQ	:	<i>Service Interaction Quality</i>
UQ	:	<i>Usability Quality</i>
WWW	:	<i>World Wide Web</i>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 masa
 - 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.



UIN SUSKA RIAU



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu langkah atau upaya pemerintah dalam memberikan layanan yang terbaik untuk kebutuhan masyarakat. Kondisi buruknya pelayanan publik dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan. Buruknya pelayanan publik berarti buruknya tata kelola pemerintahan, sebaliknya pelayanan publik yang baik merupakan pertanda hadirnya tata kelola pemerintahan yang baik juga (*good governance*) (alfi, 2017). Dalam rangka dan upaya peningkatan pelayanan publik, pemerintah Indonesia membuat kebijakan berupa pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang *E-Government* yang terintegrasi mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Penerapan *E-Government* ini didasari oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Salah satu wujud nyata dari pengaplikasian *E-Government* yang umum dilaksanakan dan diatur pelaksanaannya di Indonesia adalah penerapan situs *website* pada instansi pemerintah daerah. Situs *website* pemerintah daerah dapat dikatakan sebagai salah satu media informasi dan komunikasi dari suatu pemerintah daerah kepada masyarakat atau publik. Adapun tujuan utamanya adalah agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses informasi dan layanan pemerintah, dan ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia. Atas dasar tujuan tersebut, saat ini berbagai instansi pemerintah daerah telah memiliki situs *website* instansinya masing-masing, begitu pula dengan Disdukcapil Kabupaten Kampar.

Adapun alamat situs *website* Disdukcapil Kabupaten Kampar yaitu; <http://disdukcapil.kamparkab.go.id>. Situs *website* ini pertama kali dipublikasikan pada tahun 2018. *Website* ini sendiri memiliki fungsi dan tujuan sebagai sarana interaksi antara instansi Disdukcapil Kampar kepada masyarakat serta berbagai informasi lainnya terutama untuk pelayanan administrasi kependudukan. Namun sejak *website* ini dipublikasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai seberapa kualitas *website* tersebut menurut penilaian pengguna atau masyarakat.

Penilaian mengenai kualitas *website* bertujuan agar pihak pengelola atau penyedia layanan *website* dapat mengetahui sejauhmana kualitas atau kinerja dari *website* tersebut bisa memenuhi keinginan dari seluruh penggunanya. Untuk tahap selanjutnya hasil dari penilaian kualitas *website* itu dijadikan bahan untuk evaluasi atau perbaikan kedepannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut hasil observasi penulis dengan melihat dari sumber statshow.com tentang penilaian *website* Disdukcapil Kampar, diketahui bahwa terjadinya penurunan angka jumlah pengunjung sebesar 14% selama 3 bulan terakhir, hal ini juga dibenarkan oleh pihak pengelola *website*. Adapun hasil penilaian tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1:

Informasi Utama disdukcapil.kamparkab.go.id	
Informasi disdukcapil.kamparkab.go.id	
Peringkat Alexa:	532.335 (↓-14% selama 3 bulan terakhir) ⓘ
Peringkat Quantcast:	Tidak diberi peringkat/Tidak tersedia ⓘ
Peringkat Halaman Google:	Tidak diberi peringkat/Tidak tersedia ⓘ
Alamat IP:	156.67.214.120 ⓘ - Pelacakan IP
Usia Situs:	Tidak tersedia.
Dibuat:	Tidak tersedia.
Kedaluwarsa:	Tidak tersedia.
Diperbarui:	Tidak tersedia.
Pemilik:	Tidak dikenal
Pendaftar ICANN:	Tidak tersedia ⓘ
Diselenggarakan di:	Jerman 🇩🇪
Akhiran Domain:	Indonesia ⓘ
Catatan DNS disdukcapil.kamparkab.go.id	

Gambar 1.1. Penilaian *website* Disdukcapil Kampar Menurut statshow.com

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat pada kolom merah yang penulis lingkari, bahwa memang terjadinya penurunan persentase jumlah pengunjung selama tiga bulan terakhir. Namun, penilaian yang dilakukan oleh statshow.com tidak dapat diketahui apa yang menjadi penyebab sehingga terjadinya penurunan persentase tersebut. Hal ini tentu saja perlu dilakukan analisa lanjutan agar dapat diperoleh penyebab atau masalah mengapa terjadinya penurunan persentase tersebut, dan setelah diketahui penyebabnya maka mudah bagi pihak Disdukcapil Kabupaten Kampar kedepannya untuk melakukan evaluasi atau perbaikan terhadap peningkatan kualitas *website* nya.

Untuk melakukan analisa mengenai kualitas *website* tersebut maka perlu dilakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna, dan isi dari kuesioner tersebut juga harus bepedoman berdasarkan metode yang tepat untuk memperoleh hasil yang maksimal. Adapun metode yang sering digunakan dalam mengukur kualitas *web-*

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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



site berdasarkan persepsi pengguna yaitu metode *WebQual 4.0* .

© Metode *WebQual 4.0* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, dengan memiliki 3 tahapan atau variabel dalam menentukan kualitas dari *Website* yaitu: Kegunaan atau Kemudahan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*). Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. *WebQual* pada dasarnya mengukur mutu dari sebuah *website* berdasarkan penilaian dari pengunjung atau pengguna sistem tersebut, jadi untuk mendapatkan penilaian tersebut maka dapat dilakukan dengan instrument penyebaran kuesioner.

Dari latar belakang masalah yang terjadi maka selanjutnya penulis melakukan suatu penelitian dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah Tugas Akhir ini adalah bagaimana cara menganalisa kualitas *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar menggunakan Metode *Webqual 4.0*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Penelitian ini terfokus menganalisa kualitas *website* Disdukcapil Kabupaten Kampar.
2. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* dengan menganalisa indikator dari variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*.
3. Analisis yang dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda.
4. Analisis statistik menggunakan alat bantu SPSS 20 For Windows.
- Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* (random atau acak).

1.4 Tujuan

Tujuan Tugas Akhir ini adalah:

- Untuk mengetahui atau mengukur kualitas *website* Disdukcapil Kampar berdasarkan persepsi pengguna.
- Untuk memberikan rekomendasi atau masukan terhadap permasalahan kua-

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 masa
 - 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 masa
 - 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.

litas *website* Disdukcapil Kampar berdasarkan persepsi pengguna. Adapun bentuk rekomendasi berupa indikator mana saja yang harus dipertahankan dan yang harus ditingkatkan.

1.5 Manfaat

Manfaat Tugas Akhir ini adalah:

Dapat mengetahui sejauh mana kualitas *website* Disdukcapil Kampar berjalan saat ini berdasarkan persepsi pengguna.

Dapat memberikan rekomendasi atau masukan mengenai kualitas *website* Disdukcapil Kampar berjalan saat ini dengan berupa rekomendasi mengenai indikator mana saja yang harus dipertahankan dan yang harus ditingkatkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 pada penelitian ini berisi tentang: (1) Latar Belakang; (2) Perumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) Sejarah Disdukcapil Kabupaten Kampar; (2) Struktur Organisasi; (3) *WebQual*; (4) Populasi dan Sampel; (5) penelitian terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisis sistem; (2) uji validitas dan reliabilitas; (3) uji asumsi klasik; (4) uji hipotesis; dan (5) hasil penelitian.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan; dan (2) saran



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis Sistem

Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka (Muslihudin, 2016).

2.2 Kualitas

Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka (Muslihudin, 2016).

Kualitas menurut *American Society for Quality (ASQ)* (2015) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa yang mengandalkan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dijanjikan dan tersirat.

Implikasi dari Kualitas menurut (Heizer, 2015) selain menjadi elemen penting dalam operasional, kualitas memiliki implikasi lain. Berikut adalah tiga alasan lain mengapa kualitas penting:

1. Reputasi Perusahaan, Sebuah organisasi dapat mengharapkan reputasinya sebagai kualitas menjadi baik atau jahat untuk mengikutinya. Kualitas akan muncul dalam persepsi mengenai produk baru perusahaan, praktik kerja, hubungan pemasok. Promosi diri, bukanlah sebuah substitusi untuk produk yang berkualitas.

2. Kewajiban Produk Pengadilan, selain menahan organisasi yang merancang, memproduksi, dan mendistribusikan barang atau jasa yang rusak yang bertanggung jawab atas kerusakan atau cedera yang dihasilkan dari penggunaannya. Perundang-undangan seperti undang- undang perlindungan konsumen dan mendorong organisasi untuk memenuhi standar produknya dengan melarang produk yang tidak memenuhi standar.

Implikasi global pada era teknologi, kualitas menjadi perhatian internasional. Baik perusahaan maupun negara bersaing secara efektif dalam ekonomi global, produk harus dapat memenuhi kualitas, rancangan, dan ekspetasi harga global.

Menurut Kotler (2009), kualitas produk dan jasa, kepuasan pelanggan, profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualiti-



tas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan biaya yang lebih rendah.

2.3 Website

Website dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk mempublikasikan informasi berupa teks, gambar, dan program multimedia lainnya berupa animasi (gambar gerak, tulisan gerak), suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait antara satu halaman dengan halaman yang lain yang sering disebut sebagai *hyperlink* (Marisa, 2017).

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

2.3.1 Jenis Website Berdasarkan Sifat

Berdasarkan sifatnya *website* dikategorikan kedalam jenis yaitu *website* statis dan *website* dinamis, dari dua jenis tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

1. Website Statis

Secara sederhana, *website* statis dapat didefinisikan sebagai *website* yang kontennya konstan atau tidak berubah. Setiap laman dibuat dengan kode HTML dan menunjukkan informasi yang sama kepada setiap pengunjung. Hanya *webmaster* atau *developer* yang bisa melakukan *update* pada konten *website* statis.

Karena *website* statis tidak membutuhkan *update* konten secara berkala, *website* statis tidak memerlukan *database*. Biasanya *website* statis digunakan untuk *website* perusahaan yang hanya perlu memberikan informasi-informasi dasar seperti alamat, kontak, dan sejarah perusahaan.

Website Dinamis

Sebaliknya *website* dinamis adalah *website* yang kontennya selalu di *update* secara berkala. Kebanyakan *website* bersifat dinamis karena lebih mudah dikelola dibandingkan *website* statis. *Website* dinamis menampilkan kontennya dari *database* yang biasanya hanya bisa diakses oleh *webmaster* atau

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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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

developer.

Meskipun begitu, *website* dinamis memungkinkan untuk memiliki beberapa user yang bisa melakukan *update* konten *website* tanpa mengganggu desain web.

2.3.2 Fungsi Website

Menurut Batubara (2015) *website* mempunyai beberapa fungsi, antara lain sebagai berikut:

Personal *website*, *website* yang berisi informasi pribadi seseorang.

Commercial website, *website* yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang bersifat bisnis.

Government website, *website* yang dimiliki oleh instansi pemerintahan, pendidikan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada pengguna.

Non-Profit Organization website, dimiliki oleh organisasi yang bersifat non-profit atau tidak bersifat bisnis.

E-commerce merupakan *website* yang memiliki fitur untuk melakukan aktivitas jual beli baik produk maupun jasa melalui internet. *website e-commerce* memiliki fitur yang dapat menggantikan fungsi toko *offline* seperti menampilkan produk, pengecekan ketersediaan produk, pemesanan, dan transaksi.

6. *News Portal*, merupakan *website* yang khusus menyajikan informasi berita.
7. *Community*, merupakan *website* yang menjadi tempat berkumpulnya orang-orang yang ingin bersosialisasi melalui pembentukan sebuah komunitas.
8. *Educational*, merupakan *website* pendidikan sebagai sarana personalisasi.
9. Hubungan antara pusat dan komunitas pendidikan, baik siswa maupun mahasiswa agar dapat saling berkomunikasi dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan pendidikan secara luas.

2.4 Kualitas Website

Website yang baik harus memiliki kelayakan sebagai media yang dapat bermanfaat (Djaeng dan Burhanudin, 2016). Ada beberapa kriteria yang dalam menentukan kualitas *website*:

Usability Quality

Usability quality diartikan bahwa dapatkah seorang user menemukan cara untuk menggunakan *website* tersebut dengan efektif (*doing things right*).

Adapun karakteristik *usability quality* yaitu: Mudah untuk dipelajari, tingkat frekuensi kesalahan, efisien untuk digunakan, tingkat kepuasan pemakai, mudah untuk diingat.



2. Sistem navigasi

© Navigasi yang mudah dipahami pengunjung secara keseluruhan

Graphic Design

Pemilihan *grafis*, *layout*, warna, bentuk maupun *typografi* yang menarik visual pengunjung untuk menjelajahi *website*.

Content

Isi atau konten yang bermanfaat (*content is king* *bia without good design content is a naked king*) kecuali *website* tersebut adalah *website eksperimental* or *show off*.

Kompatibilitas

Seberapa luas sebuah *website* didukung kompatibilitas peralatan yang ada, misalnya *browser* dengan berbagai *plugin* nya (*lt*, *Mozilla*, *Opera*, *Netscape*, *Lynx*, *Avant*, *Maxthon* dan masih banyak lagi dengan berbagai versi dan *plugin* nya).

Loading time

Walaupun ada banyak faktor yang akan mempengaruhi waktu panggil (*loading time*) *website* yang akan dibuka, diantaranya: besar *bandwith* koneksi pengakses, kondisi *webserver* pada saat diakses, aplikasi yang digunakan dalam membangun *website* dan sebagainya.

7. Functionality

Ini akan melibatkan *programmer* dengan *script-script* nya, misal *PL IP*, *ASP*, *Java*, *CGt* dan sebagainya, untuk menciptakan sebuah *website* yang dinamis, interaktif dan hidup' yang bisa mengajak pengunjung berkomunikasi secara langsung.

2.5 Webqual 4.0

Metode *webqual* 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi atau penilaian pengguna akhir (Pratama, 2019). *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak 1998 oleh Barnes dan Vidgen. *Webqual* 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan tiga dimensi. Dimensi-dimensi tersebut yaitu:

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

Information quality adalah mutu dan isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk ditujukan kepada pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti infor-

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 satu masa
 - 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.



masi yang akurat, informasi yang bias dipercaya, informasi yang *up to date*, Informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di-mengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

Interaction quality adalah mutu dan interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.

WebQual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Adapun pertanyaan setiap dimensi dan item yang menjelaskan Model *WebQual* akan dijelaskan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1. Pertanyaan berdasarkan variable *WebQual*

Dimensi	Indikator
<i>Usability Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Mudah dipelajari dan dioperasikan - Interaksi jelas dan dapat dimengerti - Mudah melakukan navigasi - Mudah digunakan - Tampilan menarik - Desain sesuai - Daya saing - Pengalaman positif
<i>Information Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Informasi akurat - Informasi dapat dipercaya - Informasi aktual - Informasi relevan - Informasi mudah dimengerti - Informasi dengan tingkat detail yang tepat - Informasi dalam format yang sesuai
<i>Service Interaction Quality</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Reputasi baik - Keamanan dalam bertransaksi - Keamanan informasi pribadi - Ruang personalisasi - Rasa komunitas - Kemudahan berkomunikasi dengan perusahaan - Pelaksanaan layanan sesuai janji

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 masa
 - 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.



2.6 Kuesioner

© Terdapat beberapa jenis instrumen yang biasa digunakan dalam penelitian, antara lain kuesioner, skala (skala sikap atau skala penilaian), tes, dan lain-lain (Djajali, 2008). Kuesioner adalah alat pengumpul data yang berbentuk pertanyaan yang akan diisi atau dijawab oleh responden. beberapa alasan digunakannya kuesioner adalah:

- 1. Kuesioner terutama dipakai untuk mengukur variabel bersifat faktual. Untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.
- 2. Untuk memperoleh informasi dengan validitas dan reliabilitas setinggi mungkin.

Menurut Sofyan dkk (2009). Kuesioner adalah sebuah set pertanyaan sistematis dan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian yang diajukan oleh peneliti. Kuesioner terdiri empat komponen inti antara yaitu:

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

2.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran instrumen adalah sebuah kesepakatan yang dipakai sebagai acuan dalam menentukan ukuran (panjang dan pendek) interval dalam suatu alat ukur (Sugiyono, 2010). Hal ini ditujukan untuk membuat alat ukur tersebut bisa digunakan untuk mengolah data.

Jenis skala pengukuran instrumen menurut Sugiyono (2010) dibagi menjadi 4 yaitu skala *likert*, skala *Guttman*, *semantic differential*, dan *rating scale*.

Skala Likert

Skala *Likert* adalah jenis skala pengukuran instrumen yang dipakai untuk mengukur pendapat, persepsi, dan sikap dari seorang individu atau kelompok mengenai fakta dan fenomena sosial. Fakta dan fenomena sosial inilah yang ditetapkan oleh peneliti dan disebut variabel. Variabel tersebut lantas dijabarkan menjadi indikator variabel. Lalu, indikator variabel nantinya akan dijadikan patokan untuk menyusun item-item instrumen penelitian dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

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

2. Dilarang mengumpulkan 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 masa
 - 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.

Bentuk jawaban untuk instrument yang menggunakan skalalickert biasanya berupa tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif. Contohnya dalam bentuk kata-kata sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Dalam keperluan penelitian kuantitatif, bentuk jawaban dengan tingkatan tersebut diberi nilai, misalnya sangat setuju diberikannilai 5, setuju diberikan nilai 4, dan seterusnya.

Skala *Guttman*

Jenis skala pengukuran instrumen kedua yaitu skala *guttman* dimana jawaban dari skala ini berupa pernyataan tegas. Pernyataan tegas yang dimaksud ituseperti “benar-salah”, “iya-tidak”, dan lainnya. Dilihat dari penjelasan ini, maka skala *guttman* termasuk dalam skala pengukuran yang digunakan ketika peneliti ingin mengetahui jawaban tegas responden mengenai suatu topik permasalahan.

Bentuknya dapat berupa pertanyaan pilihan ganda maupun *checklist*. Untuk pemberian nilainya, jawaban positif bisa diberikan skor 1, sementara jawaban negatif diberikan skor 0. Untuk analisis data dengan skala *guttman* sendiri sama dengan analisis pada skala *likert*.

3. *Semantic Differential*

Semantic differential adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh *Osgood* dan difungsikan untuk mengukur sikap. Bentuk skala pengukuran ini tidak diberikan dalam pilihan ganda atau *checklist*, melainkan dalam bentuk satu garis dengan pilihan “sangat positif” dan “sangat negatif”.

4. *Rating Scale*

Rating scale mencoba menafsirkan data kuantitatif menjadi kualitatif. Oleh karenanya, *rating scale* dianggap sebagai skala pengukuran yang fleksibel dan tidak hanya bisa digunakan untuk mengukur sikap semata, tetapi juga mengukur persepsi dari subjek penelitian mengenai berbagai fenomena.

Tidak heran bila *rating scale* lebih sering dipakai untuk mengukur berbagai permasalahan mulai dari status sosial, status ekonomi, kemampuan, pengetahuan, dan lainnya. *Rating scale* kemudian dibagi lagi menjadi 4 jenis yaitu skala *nominal*, *ordinal*, *interval*, dan *rasio*.

2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.8.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang *valid* adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono,



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 masa
 - 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.

2010).

Uji *Validitas* dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. *Validitas* mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2013).

Rumus yang digunakan untuk uji *validasi* dengan teknik *korelasi product moment* yaitu:

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2.1)$$

Keterangan:

- r = Koefisien Korelasi
- n = Jumlah Responden
- x = Skor Pernyataan
- y = Skor Total

Uji signifikasi untuk melihat *valid* tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree offreedom* (df) = n-1, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka *instrument* penelitian dinyatakan *valid*. Adapun rumus signifikasi sebagai berikut:

$$Df = N - 2 \quad (2.2)$$

Keterangan:

- Df = Tingkat Signifikasi
- N = Banyaknya Sampel

2.8.2 Uji *Reliabilitas*

Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* atau *handal* jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. *Reliabilitas* adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama pula. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantaranya teknik yang digunakan yaitu *alpha cronbach* (Noor, 2014). Adapun rumus *reliabilitas* adalah sebagai berikut:



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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = Reliabilitas Instrumen

k = Jumlah Butiran Pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Variasi Butir

σ_t^2 = Variasi Total

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \tag{2.3}$$

Keterangan:

r = Reliabilitas Instrument

k = Jumlah Butiran Pertanyaan

Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan *reliabel* ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6.

2.9 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik adalah pengujian asumsi statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji asumsi yang ada dalam pemodelan *regresi linear* berganda sehingga data dapat dianalisa lebih lanjut tanpa menghasilkan data yang bias.

2.10 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel *independent* dan variabel *dependent* ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016).

2.11 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent* atau variable bebas. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan



tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar *error* besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel *independent* yang dipengaruhi dengan variabel *dependent*.

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Nilai *Tolerance* mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/\text{tolerance}$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang digunakan adalah untuk nilai *tolerance* 0,10 atau nilai VIF di atas angka 10.

2.12 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model *regresi linier* berganda, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan *residual error* yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

2.13 Analisis Regresi *Linear* Berganda

Analisis regresi *linier* berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel *dependent* dan dua atau lebih variabel *independent* (Sugiyono, 2016). Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad (2.4)$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

a = Nilai Kostanta

b1 = Koefisien Regresi pertama

b2 = Koefisien Regresi kedua

X1 = Variabel Independent pertama

X2 = Variabel Independent kedua

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 satu masa

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.



2.14 Profil Disdukcapil Kampar

© Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar beralamat di Jl. Dr. A. Rahman Saleh, Kumantan, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar, Riau 28463, Telepon: (0762) 20130. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dipimpin oleh Bapak Muslim, S.Sos.

2.14.1 Visi Disdukcapil Kampar

Terwujudnya administrasi kependudukan yang tertib dan pelayanan prima dalam masyarakat yang berbudaya dan agamis tahun 2020.

2.14.2 Misi Disdukcapil Kampar

Mewujudkan masyarakat yang sadar, taat tertib administrasi kependudukan. Meningkatkan sumber daya manusia (sdm) dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang profesional.

Meningkatkan sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan dokumen kependudukan.

Meningkatkan koordinasi antar instansi terkait.

5. Publikasi

2.14.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kampar

Pentingnya Struktur Organisasi dalam suatu lembaga atau perusahaan yaitu untuk mengatur hubungan yang baik antar unit maupun intern unit itu sendiri. Hal ini dimaksudkan agar memanfaatkan semua kemampuan kesuatu tujuan lembaga atau perusahaan sesuai dengan visi dan misi. Adapun Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada Gambar 2.1:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

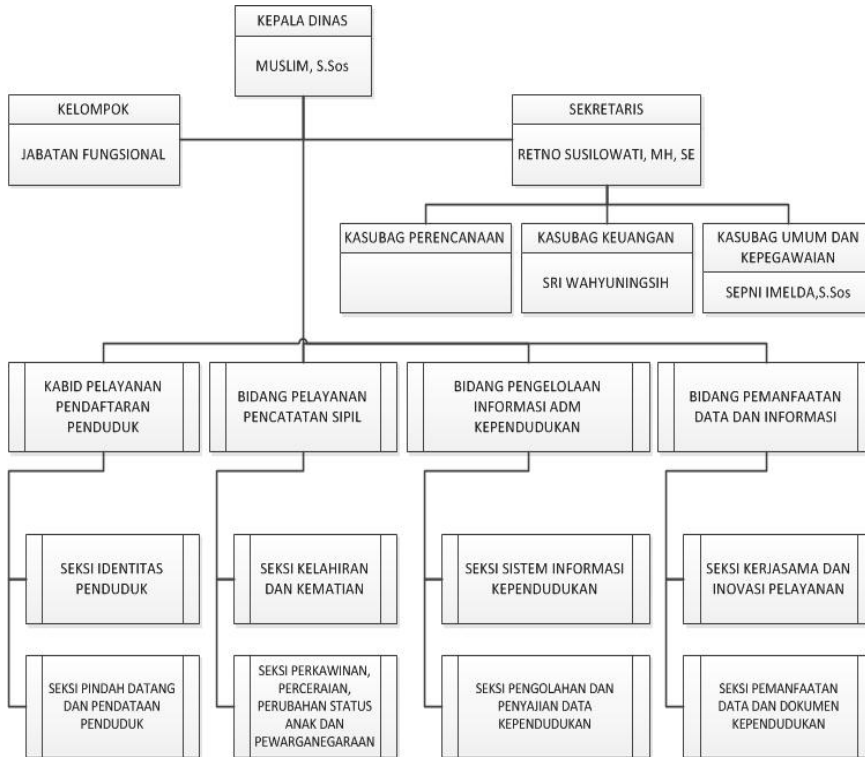
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



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 masa
 - 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 2.1. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Kampar

2.14.4 Website Disdukcapil Kampar

Website Disdukcapil Kabupaten Kampar dengan alamat situs website nya yaitu: <http://disdukcapil.kamparkab.go.id>. Situs website ini dibuat dengan tujuan utama untuk penyampaian informasi kepada publik tentang administrasi kependudukan khususnya mencakup daerah administrasi pemerintahan Kabupaten Kampar. Adapun tampilan website yang digunakan adalah sebagai berikut:

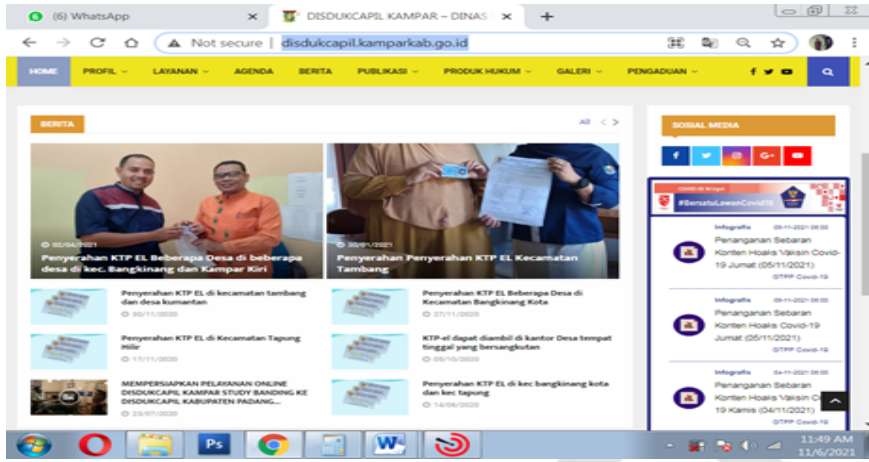
Tampilan Utama Website



Gambar 2.2. Tampilan Utama Website



2. Tampilan Menu Penyajian Berita



Gambar 2.3. Tampilan Menu Penyajian Berita

Tampilan Menu Layanan Informasi



Gambar 2.4. Tampilan Menu Layanan Informasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 masa
 - 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.

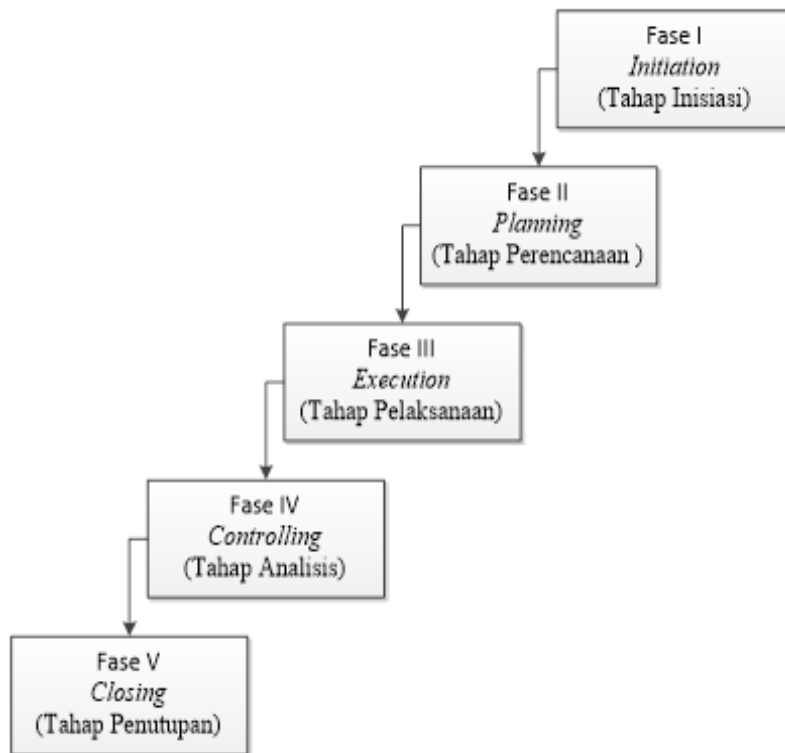
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Metode penelitian menggambarkan rancangan atau tahapan-tahapan penelitian yang meliputi prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh. Pada bab ini akan diuraikan bagian metodologi penelitian yang meliputi:



Gambar 3.1. Tahapan Penelitian

3.1 Fase Initiation (Tahap Inisiasi / pendahuluan)

Fase Initiation adalah tahap awal dalam penelitian, ada beberapa hal dan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu:

3.1.1 Menentukan Topik

Menentukan topik permasalahan yang akan diangkat pada Tugas Akhir ini yaitu; menganalisa kualitas *Website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kampar dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.

3.1.2 Menentukan Objek

Pada tahapan pendahuluan langkah yang dilakukan adalah dengan menentukan objek penelitian, adapun objek penelitian pada Tugas Akhir ini adalah *Website*



Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kampar.

3.2 **Fase Planning (Tahap Perencanaan dan Pengumpulan Data)**

Data diperlukan untuk mempermudah dalam melakukan proses penelitian. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan beberapa teknik. Adapun teknik dan data yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:

3.2.1 **Identifikasi Masalah**

Melakukan identifikasi masalah untuk dipecahkan. Hal ini dilakukan untuk menghilangkan keragu-raguan. Membuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian. Adapun cara mengidentifikasi masalah Tugas Akhir ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak pengelola *Website* Disdukcapil Kampar.

3.2.2 **Menentukan Hipotesis**

Adapun Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor kegunaan (*Usability Quality*) dapat berpengaruh positif terhadap kualitas *Website*
2. Faktor kualitas informasi (*Information Quality*) dapat berpengaruh positif terhadap kualitas *Website*.
3. Faktor kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) dapat berpengaruh positif terhadap kualitas *Website*.
4. *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* secara bersama-sama dapat berpengaruh positif terhadap Kualitas *Website*.

3.2.3 **Menentukan Data yang Dibutuhkan**

Pada penelitian ini data yang diperlukan antara lain:

Data Primer (*Primary Data*)

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya (objek penelitian), meliputi ; a) Data yang didapat langsung dari hasil observasi dan wawancara (Pihak pengelola *Website* Disdukcapil Kabupaten Kampar). b) Data yang didapat dari hasil sebaran kuesioner.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh bukan dari objek penelitian, sebagai pendukung data primer. Adapun data yang diperoleh penulis berasal dari buku-buku, jurnal lokal maupun internasional dan informasi dari internet (studi literatur) yang berhubungan dengan teori-teori analisis terhadap kualitas *Website*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



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

3.2.4 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang dilakukan pada penelitian kali ini yaitu wawancara dan kuisisioner. Pertanyaan dan wawancara dan kuisisioner ini dibuat menggunakan variabel-variabel yang ada pada *Webqual 4.0*.

3.2.5 Menentukan Responden

Responden sangat penting dalam sebuah penelitian karena responden dapat dijadikan batasan dalam suatu penelitian. Adapun untuk menentukan responden maka harus mengetahui populasi dan menentukan sampel dari populasi tersebut, berikut ini yang menjadi populasi dan sampel pada Tugas Akhir ini yaitu:

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang dapat terdiri manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2012:80). Sampel penelitian merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kampar dengan total jumlah 747,866 jiwa, dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 385,516 jiwa dan 362,350 jiwa untuk jenis kelamin perempuan (sumber data : <http://Disdukcapil.kamparkab.go.id> data 2018).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* (random / acak), Teknik yang digunakan adalah teknik penentuan sampel yang siapa saja dari bagian populasi yang ditemui bisa menjadi atau bisa dianggap sebagai sampel (Sugiyono, 2010). Mengingat jumlah populasi yang lebih dari 100 orang, maka penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin seperti pada persamaan (3.1):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{3.1}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan Tingkat Kesalahan

Adapun derajat kepercayaan dalam penelitian ini sebesar 90 %, maka tingkat kesalahan adalah 10 %, sehingga peneliti dapat menentukan batas minimal sampel yang dapat memenuhi syarat *margin of error* 10 % atau 0,1. Berikut merupakan perincian perhitungannya:


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.

$$n = \frac{747.866}{1 + 747.866 \times 0,1^2} = \frac{747.866}{1 + 7478.66} = \frac{747.866}{1 + 7479.66} = 99,98 \quad (3.2)$$

Apabila dibulatkan maka besar sampel minimal dari 747,866 populasi pada *margin of error* 10 % adalah sebesar 100 sampel.

3.2.6 Observasi

Observasi dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar yang beralamat di Jl. Dr. A. Rahman Saleh, Kumantan, Bangkinang. Observasi dilakukan dengan melihat *Website* Disdukcapil Kampar yang berjalan saat ini.

3.2.7 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan bidang pengelola *Website* Disdukcapil Kabupaten Kampar untuk memperoleh informasi mengenai *Website* tersebut secara keseluruhan. Adapun isi wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

3.2.8 Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk mendapatkan referensi tentang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu buku-buku tentang kualitas suatu *Website* dan penggunaan metode *Webqual*.

3.2.9 Membuat dan Menyebarkan Kuesioner

Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian yang akan disebarakan kepada masyarakat yang menggunakan *Website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Untuk melihat kuesioner yang disebarakan pada penelitian ini dapat dilihat pada lampiran C.

3.3 Fase Execution (Tahap Pelaksanaan dan Pengolahan Data)

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan perhitungan terhadap data hasil sebaran kuesioner. Adapun kegiatan yang dilakukan peneliti pada tahap ini adalah:

Pengolahan Data Kuesioner

Hal pertama yang dilakukan adalah mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna atau pembaca *Website* Disdukcapil Kampar (sebagai sampel). Kemudian dilakukan analisis pada tiap variabel/dimensi sesuai dengan jawaban responden di dalam kuesioner tersebut. Analisis dilakukan pada variabel kualitas penggunaan (*Usability Quality*), variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan variabel Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*).



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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Angka yang diperoleh dan perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut valid. Sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel maka instrumen tersebut tidak valid. Dimana r tabel dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

Keterangan:

Df = Tingkat Signifikasi

N = Banyaknya Sampel

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dan uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dan sekelompok atau individu. Apabila ada instrument yang tidak valid, maka pada saat pengujian reliabel yang tidak valid tersebut langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan model *Cronbach's Alpha*, karena alternatif jawaban yang digunakan dalam jawaban kuesioner ini lebih dari 3 pilihan. Hasil dari *Cronbach's Alpha*, dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1. Daftar Interpretasi Koefisien r

Koefisien r	Reliabilitas
0.600 – 0.799	Sangat Setuju
0.400 – 0.599	Setuju
0.200 – 0.399	Tidak Setuju
0.000 – 0.199	Sangat Tidak Setuju

3.4 Fase Controlling (Tahap Analisis Pembahasan dan Pengontrolan)

Tujuannya yaitu untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibacada diinterpretasikan. Variabel-variabel dominan yang mempengaruhi objek penelitian dianalisis satu-per-satu. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan, yaitu: Analisis terhadap pengukuran kualitas *Website* Disdukcapil Kabupaten Kampar berdasarkan metode *WebQual*.

Pada tahap analisis dalam penelitian ini yang dilakukan adalah diawali dengan mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan, pengumpulan data (baik



dari hasil obsevasi, wawancaa, studi pustaka dan lainnya), lalu mengolah data melalui kuisioner yang telah disebar luaskan dan diisi oleh responden untuk dilakukan perhitungan statistik. Adapun isi dari responden yang disebarkan merupakan indikator-indikator yang berasal dari variabel *Webqual*.

3.5 Fase Closing (Tahap Penutupan dan Dokumentasi Hasil Penelitian)

Pada tahap ini yang dilakukan adalah pembuatan dokumentasi hasil dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebelumnya mulai dari perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data sehingga didapatkan kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil akhir yang didapatkan dari pembahasan sesuai dengan proses-proses yang telah dilakukan sebelumnya. Sedangkan saran merupakan keinginan-keinginan peneliti atas kekurangan yang terdapat pada permasalahan yang diangkat sehingga kekurangan tersebut dapat diselesaikan pada pengembangan berikutnya.

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

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik.

Penggunaan website pada instansi pemerintahan merupakan upaya yang dapat dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam menyampaikan informasi yang lebih luas kepada masyarakat, serta informasi yang disampaikan kepada masyarakat tepat sasaran. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap responden yaitu pengguna atau pengunjung website Disdukcapil Kampar, perihal penilaian terhadap sejauh mana tingkat kualitas website, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisa deskriptif, dinyatakan bahwa variabel-variabel pada penelitian ini berada pada kategori sangat setuju karena pengguna merasa terbantu dengan adanya website yang digunakan, dan sangat setuju bahwa website telah memenuhi kebutuhan pengguna dan pengguna menerima penerapan website di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Usability Quality dan Information Quality secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas website (Quality website). Hal ini dikarenakan bahwa dari website tersebut memang secara tampilan sudah didesain sedemikian rupa dan juga keberadaan website tersebut tak lain adalah untuk sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat atau public.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan Usability Quality secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kualitas Website (Quality Website).
4. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa jika Usability Quality dan Information Quality dan Service Interaction Quality secara signifikan bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kualitas Website (Quality Website).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



5.2 Saran

📍 Saran Bagi Disdukcapil Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa kualitas website lebih dipengaruhi oleh layanan service, oleh karena itu bagi pihak Disdukcapil lebih dapat meningkatkan lagi layanan servicenya kepada masyarakat. Hal lain yang juga perlu dilakukan yakni selalu menyampaikan informasi yang menarik dan up to date.

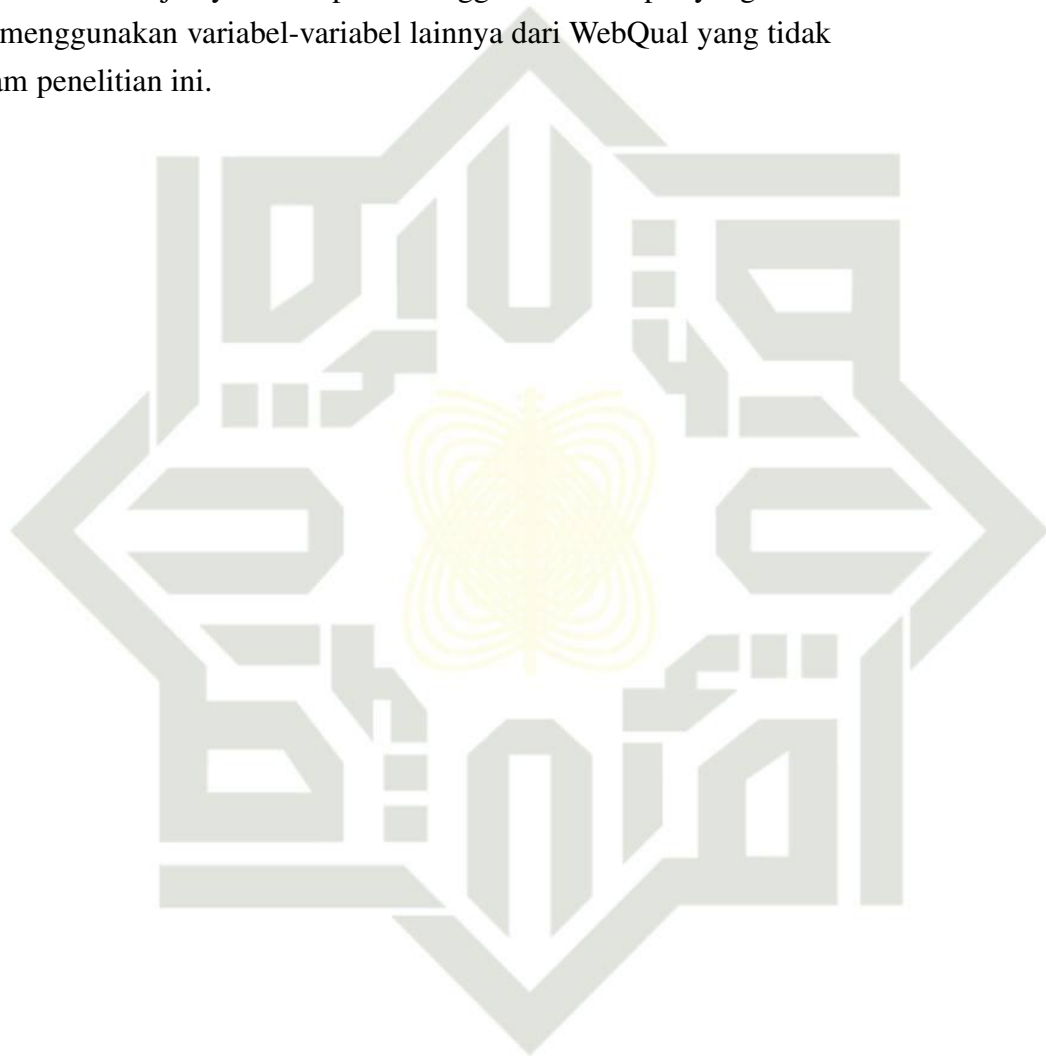
Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih besar dan menggunakan variabel-variabel lainnya dari WebQual yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

📍 Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, M. (2017). *Peningkatan pelayanan publik di indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Djaali, P. D. (2008). *Pengukuran dalam bidang pendidikan*. PT. Grasindo.
- Djaeng, D. S., dan Burhanudin, B. (2016). Analisa kualitas website stmik bina mulia palu menggunakan framework webqual. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 2(2), 53–63.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program ibm spss 23. edisi 8*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heizer, R. (2015). *Manajemen operasi : Manajemen keberlangsungan dan rantai pasokan (11 ed)*. Salemba Empat.
- Kominfo. (n.d.). *Instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government*. Retrieved from <http://www-jdih.kominfo.go.id/abcde.html>
- Kotler, P. d. K. K. (2009). *Marketing management (13th edition ed.)*. Salemba Empat.
- Marisa, F. (2017). *Web programming (clien side and server side)*. CV. Budi Utama.
- Muslihudin, M. (2016). *Analisis dan perancangan sistem informasi menggunakan model terstruktur dan uml*. CV. Andi Offset.
- Pratama, Y. (2019). *Pengukuran kualitas website cdc universitas telkom menggunakan metode webqual 4.0 (Unpublished doctoral dissertation)*. Skripsi. Telkom University.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan rd*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan rd*. CV. Alfabeta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

Maksud dan tujuan wawancara yaitu untuk mengetahui gambaran atau penilaian pengguna terhadap website Disdukcapil Kampar. Adapun isi wawancara yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

Sudah berapa lama sistus website Disdukcapil Kampar dipublikasikan?

Jawab : Situs website ini pertama kali dipublikasikan pada tahun 2018, Namun sejak website ini dipublikasi belum pernah adanya evaluasi atau perbaikan terhadap sistem tersebut.

Apakah yang menjadi tujuan dari dipublikasikan website Disdukcapil Kampar ini?

Jawab : Website ini sendiri memiliki fungsi dan tujuan sebagai sarana interaksi antara instansi Disdukcapil Kampar kepada masyarakat serta berbagai informasi lainnya terutama untuk pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut anda sejak dipublikasikannya website Disdukcapil Kampar ini apakah sudah benar-benar sesuai harapan, misalnya dari segi manfaat dan dari segi kebergunaan?

Jawab : Menurut penilaian saya, jika berbicara dari segi kebermanfaatan atau fungsi dari website tersebut secara garis besar telah sesuai dengan harapan dan tujuan yang ingin kami capai, walaupun ada beberapa kekurang, contohnya seperti tidak disediakan fitur chat pada website tersebut.

4. Apakah sejak dipublikasikan website ini pernah dilakukan perbaikan atau evaluasi?

Jawab : Sejak pertama kali website ini dipublikasikan belum pernah dilakukan evaluasi atau perbaikan sistem, hal ini dikarenakan website tersebut dibuat oleh pihak ketiga dan dibeli secara lepas, sehingga jika ingin merubah sistem tersebut maka harus membuat sistem ulang



LAMPIRAN B

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari. Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, saya SRI AFNI AMELIA mahasiswa UIN SUSKA RIAU, jurusan Sistem Informasi yang dalam hal ini sedang melakukan Penelitian Tugas Akhir yang berjudul "ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBCOQUAL 4.0 (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar), besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bisa meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner berikut ini. Atas ketersediaan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

B.1 Identitas Responden

Nama :(tidak boleh kosong)

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Usia :

- (a) Kurang dari 20 tahun
- (b) 20 – 30 tahun
- (c) 31 – 40 tahun
- (d) 41 – 50 tahun
- (e) Lebih dari 50 tahun

4. Pekerjaan :

- (a) PNS
- (b) Pegawai Swasta
- (c) Wiraswasta
- (d) Pelajar
- (e) Lainnya

B.2 Petunjuk Pengisian

Berikan tanda checklist pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu pilih.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju = 5

TS : Tidak Setuju = 4

S : Setuju = 3

STS : Sangat Tidak Setuju = 2



Tabel B.1. Pertanyaan berdasarkan variable WebQual

Pertanyaan	SS	TS	S	STS
1. Website Disdukcapil Kamar Mudah dipelajari dan dioperasikan				
2. Interaksi yang terdapat pada Website Disdukcapil Kamar jelas dan dapat dimengerti				
3. Pengguna merasakan mudah dalam melakukan navigasi				
4. Website Disdukcapil Kamar Mudah digunakan				
5. Tampilan Website Disdukcapil Kamar menarik				
6. Desain Website Disdukcapil Kamar sesuai kebutuhan				
7. Daya saing Website Disdukcapil Kamar tidak kalah jauh dengan website pemerintah lainnya				
8. Pengguna merasakan pengalaman yang positif saat menggunakan Website Disdukcapil Kamar				
9. Informasi yang ditampilkan pada Website Disdukcapil Kamar akurat				
10. Informasi dapat dipercaya				
11. Informasi yang ditampilkan pada Website Disdukcapil Kamar selalu aktual				
12. Informasi pada Website Disdukcapil Kamar relevan				
13. Informasi pada Website Disdukcapil Kamar mudah dimengerti				
14. Informasi dengan tingkat detail yang tepat				
15. Informasi pada Website Disdukcapil Kamar dalam format yang sesuai				
16. Reputasi Website Disdukcapil Kamar baik				
17. Keamanan dalam bertransaksi				
18. Keamanan informasi pribadi terjamin				
19. Pengguna merasakan bahwa pada Website Disdukcapil Kamar terdapat ruang personalisasi				
20. Adanya rasa komunitas yang terjalin dalam Website Disdukcapil Kamar				
21. Kemudahan berkomunikasi dengan pengelola website atau pihak Disdukcapil Kamar				
22. Pelaksanaan layanan sesuai janji				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

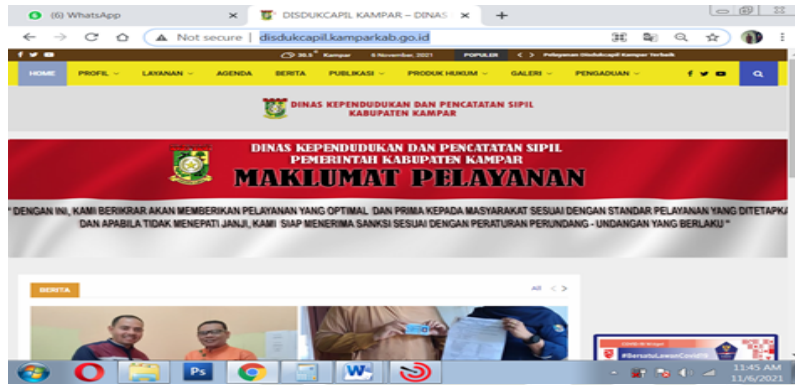
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

LAMPIRAN C

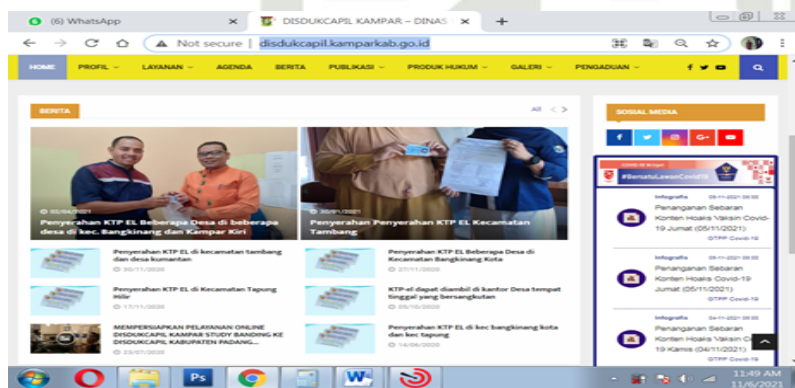
TAMPILAN WEBSITE DISDUKCAPIL KAMPAR

Tampilan Utama Website



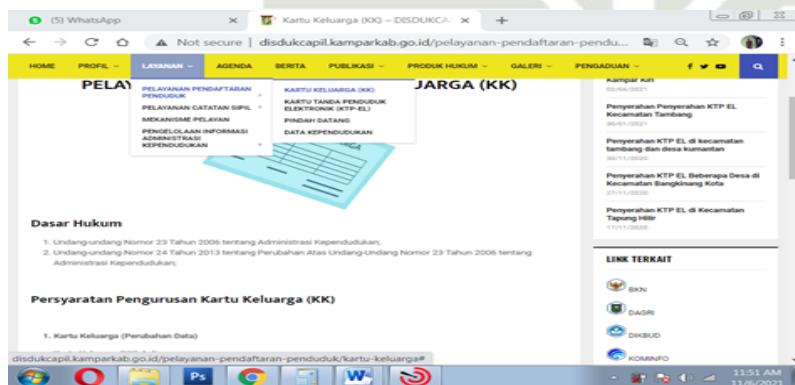
Gambar C.1. Tampilan Utama Website

Tampilan Menu Penyajian Berita



Gambar C.2. Tampilan Menu Penyajian Berita

Tampilan Menu Layanan Informasi



Gambar C.3. Tampilan Menu Layanan Informasi

- 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 masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN D

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Uji Validitas Usability Quality

		UQ1	UQ2	UQ3	UQ4	UQ5	UQ6	Skor_Total
UQ1	Pearson Correlation	1	-.021	.032	.022	.000	.640**	.420
	Sig. (2-tailed)		.836	.754	.830	1.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
UQ2	Pearson Correlation	-.021	1	.577**	.672**	.920**	-.027	.785**
	Sig. (2-tailed)	.836		.000	.000	.000	.789	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
UQ3	Pearson Correlation	.032	.577**	1	.772**	.610**	-.055	.736**
	Sig. (2-tailed)	.754	.000		.000	.000	.586	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
UQ4	Pearson Correlation	.022	.672**	.772**	1	.748**	.019	.811**
	Sig. (2-tailed)	.830	.000	.000		.000	.855	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
UQ5	Pearson Correlation	.000	.920**	.610**	.748**	1	-.005	.823**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	.000	.000		.963	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
UQ6	Pearson Correlation	.640**	-.027	-.055	.019	-.005	1	.401**
	Sig. (2-tailed)	.000	.789	.586	.855	.963		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Skor_Total	Pearson Correlation	.420	.785**	.736**	.811**	.823**	.401**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

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

Gambar D.1. Uji Validitas Usability Quality

2. Uji Reliabilitas Usability Quality

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
UQ1	16.42	3.317	.191	.780
UQ2	16.37	2.579	.650	.656
UQ3	16.38	2.682	.581	.677
UQ4	16.41	2.568	.694	.645
UQ5	16.39	2.523	.709	.639
UQ6	16.38	3.329	.149	.796

Gambar D.2. Uji Reliabilitas Usability Quality

Uji Reliabilitas Information Quality

- 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 masa
 - 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.



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IQ1	16.47	3.262	.175	.764
IQ2	16.43	2.571	.605	.641
IQ3	16.44	2.613	.582	.649
IQ4	16.47	2.534	.665	.624
IQ5	16.46	2.493	.688	.616
IQ6	16.43	3.278	.134	.780

Gambar D.3. Uji Reliabilitas Information Quality

Uji Reliabilitas Service Interaction Quality

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SIQ1	16.51	3.303	.162	.763
SIQ2	16.46	2.554	.623	.631
SIQ3	16.48	2.575	.621	.632
SIQ4	16.50	2.576	.637	.628
SIQ5	16.47	2.494	.675	.614
SIQ6	16.48	3.343	.112	.782

Gambar D.4. Uji Reliabilitas Service Interaction Quality

Uji Reliabilitas Quality Website

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
QW1	9.89	1.776	.780	.864
QW2	9.91	1.840	.736	.880
QW3	9.93	1.844	.752	.874
QW4	9.90	1.747	.816	.850

Gambar D.5. Uji Reliabilitas Quality Website

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SRI AFNI AMELIA lahir di KAMPAR, pada tanggal 30 Maret 1998, Sebagai anak dari pasangan Bapak, Saidina Umar dan Ibunda Marlisa yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara yang beralamat di Pulau payung, Kecamatan Kampar, Kabupaten Kampar. Untuk berkomunikasi dengan penulis dapat menghubungi Alamat Email: sriafniamelia3003@gmail.com.

Pengalaman pendidikan yang dilalui dimulai pada Sekolah Dasar (SD) Negri 004 Pulau Payung pada tahun 2004-2010 dan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negri 01 kampar pada tahun 2010-2013 dan menamatkan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negri 01 kampar pada tahun 2013-2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, sebagai mahasiswa pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi hingga menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini ditahun 2021.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Disdukcapil kabupaten kampar. Pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Kuok Kec.kampar Kabupaten kampar. Penulis juga pernah berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik seperti seminar, *workshop*, dan pengabdian masyarakat.

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 masa
 - 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.