

ANALISIS KUALITAS PADA *WEBSITE* PT. METRO RIAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

YESHA OKTINADILA

11753202114



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

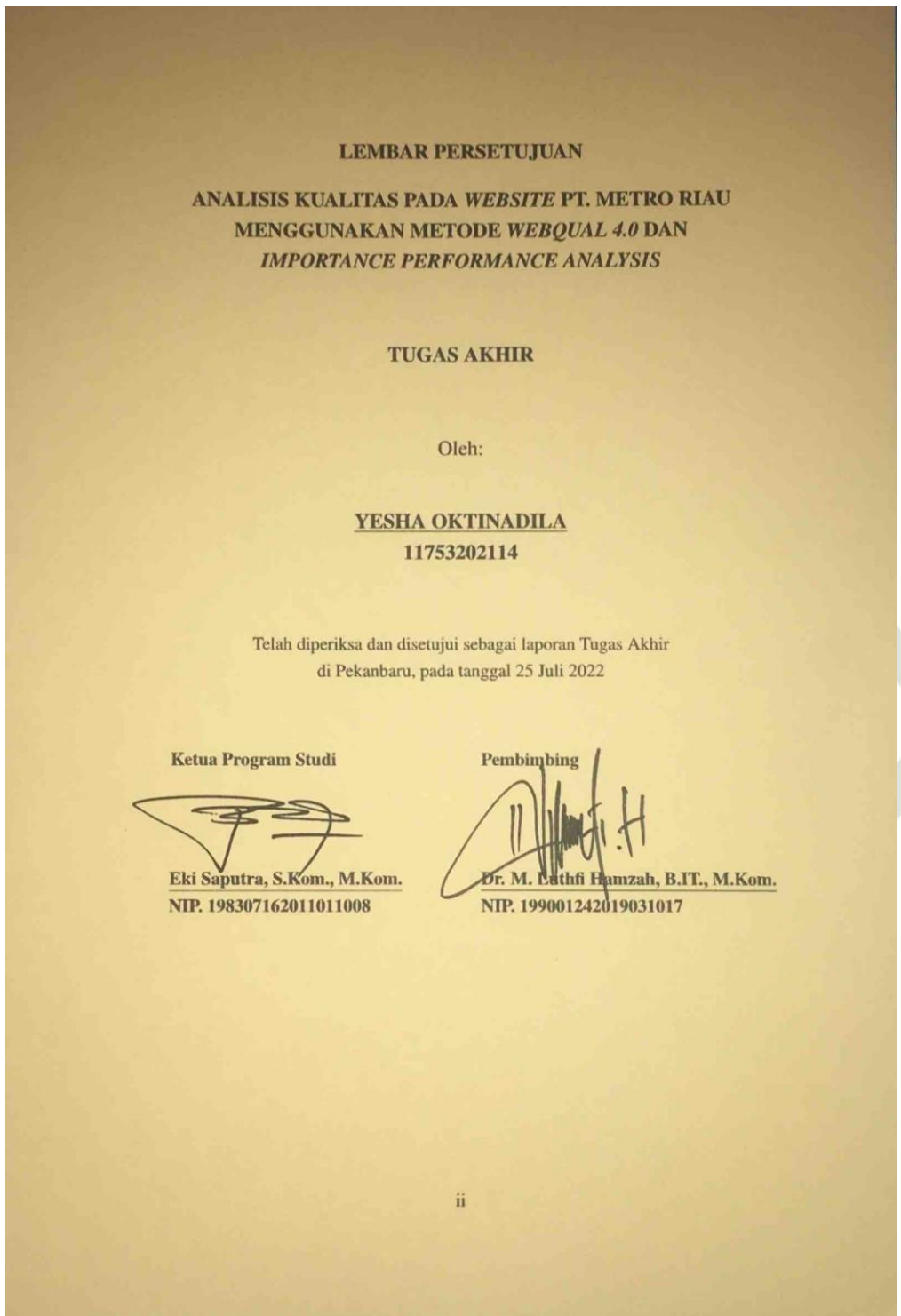
2022

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PADA *WEBSITE* PT. METRO RIAU
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

TUGAS AKHIR


Oleh:


YESHA OKTINADILA
11753202114

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 18 Juli 2022

Pekanbaru, 18 Juli 2022
Mengesahkan,

Ketua Program Studi


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


Dekan

Dr. Hariono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

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

Sekretaris : Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

Anggota 1 : Anofrizen, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.




iii

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 27 Juli 2022

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yesha Oktinadila
 NIM : 11753202114
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 10 Oktober 1999
 Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
 Prodi : Sistem Informasi

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

Analisis Kualitas Pada Website PT. Metro Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan
Importance Performance Analysis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

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

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

Pekanbaru, 27 Juli 2022
 :mbuat pernyataan,

 METERAL
 TEMPEL
 9C2AJX971345470

Yesha Oktinadila
 NIM. 11753202114

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam 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, 18 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,

YESHA OKTINADILA
NIM. 11753202114

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT Tuhan Alam Semesta yang telah memberikan karunia nikmat hidup dan nikmat ilmu, rezeki, kesehatan, serta kesempatan sehingga saya mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat beserta salam tak lupa diucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dalam Ibadah dan menghadapi setiap ujian sehingga mendapatkan ilmu serta pengalaman baru yang harus selalu disyukuri. Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada dua orang yang sangat berarti dalam hidup saya, yaitu kedua orangtua saya, yang telah memberikan kasih sayang, kekuatan, kesabaran, dukungan, dan cinta yang tak terbatas dan tak akan bisa terbalas dengan apapun. Yang selalu memberikan semangat dan motivasi, selalu memberikan senyuman dan membuka tangan untuk memeluk disaat saya lelah, memberikan nasehat saat saya lalai, dan tak pernah lelah mendo'akan saya demi kesuksesan kuliah dan kehidupan saya kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat menjadi langkah awal untuk dapat membuat mama dan papa bahagia karena selama ini saya belum bisa memberikan yang terbaik. Untuk ayah, mama, dan abang saya, saya ucapkan terimakasih atas apa yang telah kalian berikan selama ini, segala bentuk dukungan dan motivasi, serta sebagai sumber kebahagiaan saya, semoga kelak mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT. Semoga Allah SWT selalu melindungi dimanapun kita berada, serta memberikan keberkahan dan Rahmat-Nya agar kita selalu menjadi hamba yang senantiasa berdoa Kepada-Nya. *Amiin Ya Rabbal Alamiin*.

Yesha Oktinadila

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh. Alhamdulillah hirobbil'alamin. Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pada Website PT. Metro Riau Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis*”. Shalawat beserta salam terucap kepada junjungan alam yakni Rasulullah Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Sayyidina Muhammad*, beserta keluarganya, para sahabatnya dan seluruh ummatnya yang senantiasa istiqomah hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam rangka meraih gelar sarjana di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi serta Ketua Sidang Akhir.
4. Bapak Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis yang telah banyak bersabar dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan serta bimbingan yang sangat berharga dalam penyelesaian Tugas Akhir.
5. Bapak Anofrizen, S.Kom., M.Kom selaku Penguji I yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan, kritik, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan, kritik, dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Ibu Medyantiwi Rahmawati Munzir, ST., M.Kom selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan memotivasi selama 5 tahun penulis berkuliah.
8. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

khususnya Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan.

9. Bapak Adlis Pitrajaya selaku Pimpinan Redaksi PT. Metro Riau yang telah memberi izin penelitian Tugas Akhir sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.
10. Spesial, kepada kedua Orangtua penulis yang sangat dicintai, terimakasih telah membesarkan dan mendidik penulis, selalu memberikan kasih sayang yang tak terhingga, serta dukungan baik moril maupun materil dan mendoakan tanpa lelah untuk kelancaran penulis hingga terselesainya Tugas Akhir ini. Dan kepada saudara penulis satu-satunya, Abang Yonda Firman-syah yang sudah memberikan semangat, hiburan serta dukungan untuk kelancaran penulis hingga terselesainya Tugas Akhir ini.
11. Teman senasib dan sepenanggungan sejak awal perkuliahan (Rahmi, Nindi, Agnesa, Amin, dan Ian) yang sangat banyak memberikan dukungan, motivasi, serta selalu mengingatkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
12. Untuk teman-teman seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2017 terkhusus untuk teman-teman kelas SIF A17, yang telah memberikan banyak dukungan dan arahan selama masa perkuliahan, semoga silaturrahmi kita akan selalu terjaga dengan baik kapanpun dan dimanapun.

Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Tidak menutup kemungkinan bahwa hasil Tugas Akhir ini masih ditemui kekurangan dan kesalahan serta jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis akan selalu menerima semua masukan yang ditujukan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini sehingga menjadi lebih baik. Silahkan kirim masukan melalui email 11753202114@students.uin-suska.ac.id agar dapat menjadi acuan dalam pembuatan laporan yang lebih baik selanjutnya. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan selamat membaca. *Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 25 Juli 2022

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

YESHA OKTINADILA

NIM. 11753202114

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ANALISIS KUALITAS PADA *WEBSITE* PT. METRO RIAU MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

YESHA OKTINADILA
NIM: 11753202114

Tanggal Sidang: 18 Juli 2022
Periode Wisuda:

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

ABSTRAK

PT. Metro Riau telah memanfaatkan *website* sebagai penyebaran informasi berupa berita harian lokal kepada masyarakat Indonesia khususnya wilayah Riau. Oleh karena itu, dalam pemanfaatannya perlu dilakukan evaluasi agar meningkatkan kualitas *website*. Terdapat beberapa permasalahan pada *website* Metro Riau seperti tampilan yang tidak menarik, tidak ada navigasi, terdapat fitur yang tidak berfungsi, terdapat informasi yang tidak akurat, dan kurang *update*. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kualitas *website* berdasarkan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian ini melibatkan 96 responden yang diambil berdasarkan rumus *Lemeshow*. Hasil analisis kesesuaian berada di bawah 100% dengan rata-rata keseluruhan 86% dan hasil analisis kesenjangan bernilai negatif dengan rata-rata keseluruhan -0,54 yang artinya kualitas *website* belum memenuhi apa yang diinginkan pengguna. Hasil kuadran IPA menunjukkan atribut US3, US5, IQ1, IQ3, IQ4, dan IQ5 dengan nilai CSI sebesar 67,61% termasuk ke dalam kategori "Puas". Meskipun hasil analisis CSI menunjukkan kategori "Puas" terhadap layanan yang diberikan Metro Riau, namun tetap perlu dilakukan perbaikan *website* guna mencapai kepuasan maksimal terutama pada aspek *Information Quality*.

Kata Kunci: *Costumer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, PT. Metro Riau, *Webqual 4.0*.

ANALYSIS ON THE WEBSITE QUALITY OF METRO RIAU LTD. USING WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD

**YESHA OKTINADILA
NIM: 11753202114**

Date of Final Exam: July 18, 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

Metro Riau Ltd. has utilized website as a dissemination of information in the form of local daily news to the people of Indonesians, especially Riau. Therefore, it is necessary to evaluate in order to improve the quality of the website. There are several problems on the Metro Riau's website regarding an unattractive appearance, no navigation, there are features that do not work, there is inaccurate information and lack of updates. The purpose of this research is to measure website quality based on user satisfaction using the Webqual 4.0 method, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). This study involved 96 respondents who were taken based on the Lemeshow formula. The results of the conformity analysis are below 100% with an overall average of 86% and the results of the gap analysis are negative with an overall average of -0.54 meaning that the quality of website has not met what users want. The results of the IPA quadrant show attributes that need improvement, namely the attributes US3, US5, IQ1, IQ3, IQ4 and IQ5 with a CSI value of 67.61% which is included in the "Satisfied" category. Although the results of the CSI analysis show the category "Satisfied" with the services provided by Metro Riau, it is still necessary to improve the website in order to achieve maximum satisfaction, especially in the Information Quality aspect.

Keywords: *Webqual 4.0, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index, Metro Riau Ltd.*

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Analisis	7
2.2 Kualitas.....	7
2.3 <i>Website</i>	7
2.4 <i>Webqual</i>	9
2.4.1 Perkembangan <i>Webqual</i>	9
2.4.2 Dimensi <i>Webqual</i> 4.0	10

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>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	13
2.7	Teknik Pengumpulan Data.....	15
2.8	Populasi	16
2.9	Teknik Penarikan Sampel.....	16
2.10	Skala <i>Likert</i>	18
2.11	Teknik Pengolahan Data.....	19
2.11.1	Uji Validitas.....	19
2.11.2	Uji Reliabilitas	20
2.12	Teknik Analisis Data	20
2.12.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	20
2.12.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	21
2.13	<i>Statistical Product And Service Solutions (SPSS)</i>	22
2.14	Penelitian Terdahulu.....	22
2.15	Profil PT. Metro Riau	23
2.15.1	Visi dan Misi PT. Metro Riau.....	25
2.15.2	Susunan Direksi dan Jajaran PT. Metro Riau	26
3	METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1	Tahap Pendahuluan	27
3.1.1	Menentukan Topik Penelitian.....	27
3.1.2	Menentukan Objek Penelitian.....	27
3.2	Tahap Perencanaan.....	28
3.2.1	Identifikasi Masalah	28
3.2.2	Menentukan Data Yang Dibutuhkan.....	28
3.2.3	Menentukan Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	28
3.2.4	Menentukan Responden	29
3.3	Tahap Pengumpulan Data.....	29
3.3.1	Observasi	29
3.3.2	Wawancara	29
3.3.3	Studi Pustaka	30
3.3.4	Pembuatan Kuesioner.....	30
3.3.5	Penyebaran Kuesioner.....	30
3.4	Tahap Pengolahan Data.....	30
3.4.1	Analisa Hasil Kuesioner	31
3.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.5	Tahap Analisis dan Pembahasan	31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.5.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	31
3.5.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	31
3.5.3	Analisis Kuadran IPA	32
3.5.4	Analisis Perhitungan CSI	32
3.6	Tahap Dokumentasi.....	32
3.6.1	Pembuatan Laporan.....	32
3.6.2	Presentasikan Penelitian	32
4	ANALISIS DAN HASIL	33
4.1	Analisa <i>Website</i> Berita PT. Metro Riau.....	33
4.1.1	Permasalahan Pada Kualitas Penggunaan (<i>Usability</i>).....	34
4.1.2	Permasalahan Pada Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	36
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	38
4.2.1	Jenis Kelamin.....	38
4.2.2	Usia	39
4.2.3	Pekerjaan	40
4.3	Analisis Indikator <i>Webqual 4.0</i>	41
4.4	Kuisisioner.....	41
4.4.1	Dimensi <i>Usability</i>	41
4.4.2	Dimensi <i>Information Quality</i>	42
4.4.3	Dimensi <i>Service Interaction Quality</i>	42
4.5	Uji Validitas	43
4.5.1	Uji Validitas Kinerja (<i>Performance</i>).....	43
4.5.2	Uji Validitas Harapan (<i>Importance</i>)	44
4.6	Uji Reliabilitas	45
4.6.1	Uji Reliabilitas Kinerja (<i>Performance</i>)	45
4.6.2	Uji Reliabilitas Harapan (<i>Importance</i>).....	46
4.7	Analisis Metode IPA	47
4.7.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	47
4.7.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	48
4.7.3	Analisis Kuadran IPA	49
4.8	Analisis Metode CSI	52
4.9	Hasil Dan Pembahasan	53
4.9.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	53
4.9.2	Hasil Analisis Data.....	54
4.9.2.1	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	54
4.9.2.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4.9.2.3	Analisis Kuadran IPA	55
4.9.2.4	Analisa Perhitungan CSI	55
4.9.2.5	Analisa Hasil Penelitian	56
4.10	Rekomendasi	57
5	PENUTUP	60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	BUKTI IZIN TAMPIL <i>LINK</i> KUESIONER	B - 1
LAMPIRAN C	<i>SCREENSHOOT</i> PERMASALAHAN	C - 1
LAMPIRAN D	KUISIONER PENELITIAN	D - 1
LAMPIRAN E	TABEL JAWABAN RESPONDEN	E - 1
LAMPIRAN F	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	F - 1
LAMPIRAN G	DOKUMENTASI	G - 1

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kuadran IPA	12
2.2	Teknik <i>Sampling</i>	17
2.3	Tampilan Awal <i>Website</i> Berita Metro Riau	24
2.4	Konten Berita	24
2.5	Isi berita	25
3.1	Metodologi Penelitian	27
4.1	Halaman Awal dan Menu Pada <i>Website</i> Metro Riau	33
4.2	Tampilan <i>Website</i> Tidak Menarik	34
4.3	<i>Space</i> Kosong Pada Halaman	35
4.4	Tidak Memiliki Fitur Navigasi	35
4.5	Contoh Fitur Navigasi Pada Tampilan <i>Website</i> Bertuahpos.com	35
4.6	Permasalahan <i>Information Quality</i> Berita Kurang Akurat	36
4.7	Berita Kurang <i>Update</i> Kategori Opini	36
4.8	Berita Kurang <i>Update</i> Kategori Potensa	37
4.9	Permasalahan <i>Information Quality</i> Fitur Tidak Berfungsi I	37
4.10	Permasalahan <i>Information Quality</i> Fitur Tidak Berfungsi II	37
4.11	Permasalahan <i>Information Quality</i> Bahasa Tidak Konsisten	38
4.12	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.13	Data Responden Berdasarkan Usia	40
4.14	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.15	Diagram IPA	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

1.1	Prasurvei Masalah Pada <i>Website</i> Metro Riau.....	2
2.1	Indikator <i>Webqual 4.0</i>	11
2.2	Skala Kriteria CSI	15
2.3	Kriteria Reliabilitas	20
2.4	Penelitian Terdahulu.....	22
2.5	Susunan Direksi dan Jajaran PT. Metro Riau	26
3.1	Bobot Kuesioner Dengan Skala <i>Likert 5 Point</i>	29
4.1	Permasalahan Pada <i>Website</i> Berita PT. Metro Riau	34
4.2	Data Jenis Kelamin Responden.....	38
4.3	Data Usia Responden	39
4.4	Data Pekerjaan Responden	40
4.5	Indikator <i>Webqual 4.0</i>	41
4.6	Kuesioner Dimensi <i>Usability</i> Kinerja Dan Harapan	41
4.7	Kuesioner Dimensi <i>Information Quality</i> Kinerja Dan Harapan.....	42
4.8	Kuesioner Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> Kinerja Dan Harapan	43
4.9	Hasil Uji Validitas Kinerja.....	44
4.10	Hasil Uji Validitas Harapan	44
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	45
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	46
4.13	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	47
4.14	Analisis Tingkat Kesenjangan (Gap).....	48
4.15	Titik Koordinat Diagram IPA.....	50
4.16	Analisis CSI	53
4.17	Indikator Yang Perlu Diperbaiki	55
4.18	Indikator Yang Perlu Dipertahankan	55

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR SINGKATAN

CSI	:	<i>Costumer Satisfaction Index</i>
HS	:	<i>Highest Scale</i>
IPA	:	<i>Importance Performance Analysis</i>
KBBI	:	Kamus Besar Bahasa Indonesia
MIS	:	<i>Mean Importance Score</i>
MSS	:	<i>Mean Satisfication Score</i>
PT	:	Perseroan Terbatas
QFD	:	<i>Quality Function Deployment</i>
SPSS	:	<i>Statistical Product and Service Solutions</i>
WF	:	<i>Weight Factor</i>
WS	:	<i>Weight Score</i>
WT	:	<i>Weight Total</i>
WWW	:	<i>World Wide Web</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Metro Riau adalah badan usaha yang bergerak dibidang media dan komunikasi yang telah berdiri sejak tahun 2005 dan dipimpin oleh Adlis Pitra-jaya. PT. Metro Riau beralamatkan di Jalan Soekarno Hatta Nomor 20-28, Pekan-baru, Provinsi Riau yang awalnya hanya sebuah perusahaan percetakan surat k-abar. Pada tahun 2008 Metro Riau memanfaatkan teknologi sebagai peluang untuk mengembangkan bisnisnya dengan membangun sebuah *website* yang beralamatkan www.metroriau.com. Menurut Lee dan Kozar (2012) menyatakan bahwa penerapan *website* dalam perusahaan memegang peran penting dalam kesuksesan perusahaan agar lebih dikenal oleh khalayak ramai, sebab seluruh pengguna internet didunia bisa mengakses *website* dimanapun dan kapanpun.

Website PT. Metro Riau hadir untuk pembaca seluruh Indonesia khususnya wilayah Riau. Berita yang disajikan menyangkut informasi seputar Zona Riau, Poli-tik, Hukum, Huawen, Nasional, Sportainmet, Otomotif, Potensa, Etalase, dan Opini. *Website* berita Metro Riau bukanlah satu satunya situs berita harian lokal yang berfokus untuk menyajikan berita harian terkini seputar Provinsi Riau. Hal ini mem-buat persaingan antar perusahaan situs berita *online* semakin ketat. Dari beragam informasi yang disajikan pada *website* belum tentu semuanya dapat memenuhi kri-teria yang diinginkan oleh pengguna. Selain menyajikan informasi yang lengkap, hal utama yang perlu diperhatikan juga yaitu kenyamanan dan kemudahan penggu-na dalam menggunakan *website* (Liani, Fikry, dan Hutajulu, 2020).

Fakta bahwa sejak pertama kali *website* Metro Riau dibangun belum pernah dilakukan sebuah evaluasi menggunakan metode atau standar tertentu. Hal ini mem-buat pihak Metro Riau tidak mengetahui apakah *website* sudah memiliki tingkat kualitas yang baik atau belum berdasarkan persepsi penggunaanya karena selama ini hanya melakukan evaluasi berdasarkan saran dari tim pengelola *website* saja. Oleh sebab itu, *website* Metro Riau akan dijadikan sebagai objek penelitian Tugas Akhir. Dalam penelitian ini melakukan tinjauan mengenai pendapat masyarakat terhadap *website* Metro Riau sehingga bisa membantu pihak Metro Riau dalam mengetahui kekurangan-kekurangan pada *website* terutama untuk mengetahui tingkat kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *website*, sekaligus agar dapat mengetahui aspek apa saja dari *website* tersebut yang dianggap kritis oleh pengguna dan harus ditingkatkan, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam perbaikan dan pengembangan *website* kedepannya.

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.

Dalam mengidentifikasi permasalahan, peneliti telah melakukan pra-survei terhadap 30 responden. Dari hasil prasurvei yang dilakukan, ternyata ditemukan beberapa permasalahan pada saat menggunakan *website* tersebut yang dipaparkan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1. Prasurvei Masalah Pada *Website* Metro Riau

No	Masalah	Jumlah
1	Pengguna masih belum puas dengan tampilan <i>website</i> yang tidak menarik dalam tata letak.	14
2	Kesulitan mencari informasi lampau karena tidak ada navigasi.	17
3	Informasi yang di sediakan kurang akurat.	7
4	Penyajian informasi kurang update.	18
5	Terdapat fitur yang tidak dapat menampilkan informasi yang dibutuhkan.	6
6	Bahasa yang digunakan tidak konsisten.	8

Pertama, pengguna masih belum puas dengan tampilan *website* yang tidak menarik seperti terdapat *space* kosong yang terlalu panjang pada halaman awal padahal tidak memuat informasi apapun. Sedangkan menurut Ayudhitama dan Pujiyanto (2019), *website* berkualitas dan bernilai baik bukan dilihat dari sekedar tampilann saja namun juga *user friendly*, tidak rumit dan menarik. Permasalahan kedua yaitu tidak memiliki fitur navigasi untuk mengarahkan pengguna ke halaman selanjutnya maupun sebelumnya sehingga pengguna kesulitan dalam mencari berita lampau. Hal ini membuat pengguna hanya bisa melihat berita-berita terbaru saja. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Hadi (2018), salah satu faktor kunci kualitas layanan *website* yaitu dilihat dari kegunaan seberapa baik fungsinya dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi. Dua permasalahan ini termasuk dimensi *usability* dimana indikatornya memiliki tampilan yang menarik dan kemudahan dalam bernavigasi (Apritasari, 2016).

Permasalahan ketiga yaitu informasi yang disajikan tidak akurat, hal ini dilihat dari adanya judul berita yang disajikan tidak sesuai dengan gambar yang dipaparkan pada laman berita tersebut sehingga membuat pengguna menjadi bingung sedangkan salah satu syarat *website* yang ideal itu menyediakan informasi yang tepat akurat dan aktualitas (Barus dan Suprpto, 2018). Permasalahan keempat yaitu informasi yang tidak *up-to-date* seperti berita pada kategori opini dan potensa yang sudah lama tidak diperbaharui padahal salah satu syarat *website* ideal ialah dengan menyajikan informasi yang *up-to-date*.

Permasalahan kelima ialah terdapat fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya yaitu fitur pencarian, hal ini dibuktikan saat pengguna ingin mencari informasi yang dibutuhkan namun *website* hanya menampilkan layar putih saja. Hal tersebut menyulitkan pengunjung untuk mencari informasi yang dibutuhkan padahal salah satu syarat *website* ideal yaitu menghindari adanya *broken link* atau halaman yang masih dalam proses pembuatan (Yumarlin, 2016). Dan permasalahan keenam yaitu bahasa yang digunakan tidak konsisten, hal ini dilihat dari perbedaan bahasa pada menu. Menurut Winarni, Listyaningsih, Srentiyono, Purnamaningtyas, dkk. (2016), menjelaskan maksud dari konsisten tersebut yaitu mencakup dalam hal seperti tulisan, kalimat, jenis huruf, dan *website* harus mudah dipahami dan sesuai bahasa penggunanya. Sedangkan menurut Caesaron (2015), *website* harus didesain dengan bahasa yang mudah dipahami dan konsisten dalam penulisan.

Untuk mengatasi permasalahan yang ada, maka digunakanlah metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai teknik dalam menganalisa *website* Metro Riau. Metode *Webqual* 4.0 merupakan salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian untuk memperkirakan seberapa kualitas suatu *website* berdasarkan pendapat pengguna akhir. *Webqual* pertama kali dikenalkan oleh Barnes dan Vigen pada tahun 1998 serta telah mengalami beberapa kali perubahan pada tiap atributnya. Metode *Webqual* 4.0 merupakan versi terbaru yang memiliki 22 butir pertanyaan dan dikategorikan dalam 3 dimensi yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* (Al baiti dan Suprpto, 2017).

Sedangkan metode IPA digunakan sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi lebih rinci mengenai indikator apa saja yang belum maupun sudah memenuhi kepuasan pengguna saat ini (Liani dkk., 2020). IPA dikenalkan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengetahui seberapa paham pihak penyedia jasa menyadari akan layanan yang diberikan sudah memenuhi kepuasan penggunanya atau belum sehingga dapat melakukan pengembangan lebih lanjut dengan meningkatkan kualitas jasa yang disebut juga *Quadrant Analysis*. IPA telah banyak digunakan diberbagai bidang keilmuan karena mudah diterapkan dan penyajiannya yang sederhana, serta dapat memberitahu atribut mana saja yang menjadi prioritas untuk dilakukannya perbaikan maupun dikurangi demi mempertahankan kepuasan pengguna (Santoso, Anwar, dan Hermawati, 2015).

Pada penelitian ini juga akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna *website* secara menyeluruh terhadap kualitas kinerja *website* yang disajikan dengan menggunakan metode pengukuran *Customer satisfaction index* (CSI). Metode ini ialah metode analisis kuantitatif yang hasil akhirnya berupa nilai berben-

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.

tuk persentase dari tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan suatu *website*. Mengukur kepuasan pengguna sangat penting bagi penyedia layanan guna mengetahui seberapa banyak harapan pengguna yang sudah terpenuhi oleh suatu *website* tersebut (Prayoga dkk., 2018)

Penelitian tentang pengukuran analisis kualitas *website* menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya seperti Barus dan Suprpto (2018) yang melakukan pengukuran kualitas terhadap *website* *Tribunnews.com* menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA. Penelitian ini menghasilkan analisis kesesuaian sebesar 93,85% artinya *website* masih belum sesuai dengan harapan pengguna dan terdapat 2 indikator pada kuadran I yang perlu dilakukan perbaikan agar menunjang tingkat kualitas *website* menjadi lebih baik. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Apriani, Santi, dan Fenando (2018) mengenai kualitas layanan *website* dinas Kesbangpol kota Palembang. Dari penelitian ini diketahui bahwa tingkat kesenjangan menunjukkan nilai -0,41 artinya *website* belum memenuhi harapan pengguna serta atribut yang perlu diperbaiki terdapat pada nomor 18, 7, 6, 21, 5 dan 8 karena terletak di kuadran I. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Munandar (2020) yaitu mengukur tingkat kualitas *website* *Smithjankerman.id* menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA. Dari hasil penelitian diketahui bahwa analisis IPA menunjukkan ada 4 indikator yang tertera pada kuadran I yang artinya indikator tersebut perlu diperbaiki dan hasil pengujian C-SI menunjukkan nilai sebesar 63,98% yang berarti responden merasa cukup puas terhadap kinerja *website* *Smithjankerman.id*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti mengangkat judul Tugas Akhir yaitu “Analisis Kualitas Pada *Website* PT. Metro Riau Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Dan *Importance-Performance Analysis*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada Tugas Akhir ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas *website* berita Metro Riau menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada Tugas Akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini berfokus menganalisis kualitas *website* berita Metro Riau dengan metode *Webqual* 4.0.
2. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI.
3. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel *Accidental Sampling*

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.

dan menggunakan rumus *Lemeshow* untuk menentukan jumlah sampel yang diambil.

4. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 responden dengan kriteria yaitu masyarakat Riau yang mengunjungi *website* berita Metro Riau.
5. *Tools* yang dipakai untuk menganalisis data yaitu MS. Excel 2013 dan IBM SPSS *Statistics* 25.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas *website* Metro Riau terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual* 4.0, IPA dan CSI.
2. Untuk mengetahui aspek apa saja dari *website* Metro Riau yang dianggap kritis oleh pengguna dan harus ditingkatkan dan dilakukan perbaikan agar memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna *website* Metro Riau.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari Tugas Akhir ini ialah sebagai berikut:

1. Dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap *website* Metro Riau berdasarkan metode *Webqual* 4.0, IPA dan CSI.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi gambaran bagi pihak pengelola *website* Metro Riau untuk kedepannya dalam melakukan pengembangan maupun perbaikan *website* Metro Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini ialah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Latar Belakang; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; Dan (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Analisis; (2) Kualitas; (3) *Website*; (4) *Webqual*; (5) *Importance Performance Analysis* (IPA); (6) *Customer Satisfaction Index* (CSI); (7) Teknik Pengumpulan Data; (8) Populasi; (9) Teknik Penarikan Sampel; (10) *Skala Likert*; (11) Teknik Pengolahan Data; (12) Teknik Analisis Data; (13) *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS); (14) Penelitian Terdahulu; (15) Profil PT. Metro Riau

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Tahap Pendahuluan; (2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tahap Perencanaan; (3) Tahap Pengumpulan Data; (4) Tahap Pengolahan Data; (5) Tahap Analisis dan Pembahasan.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

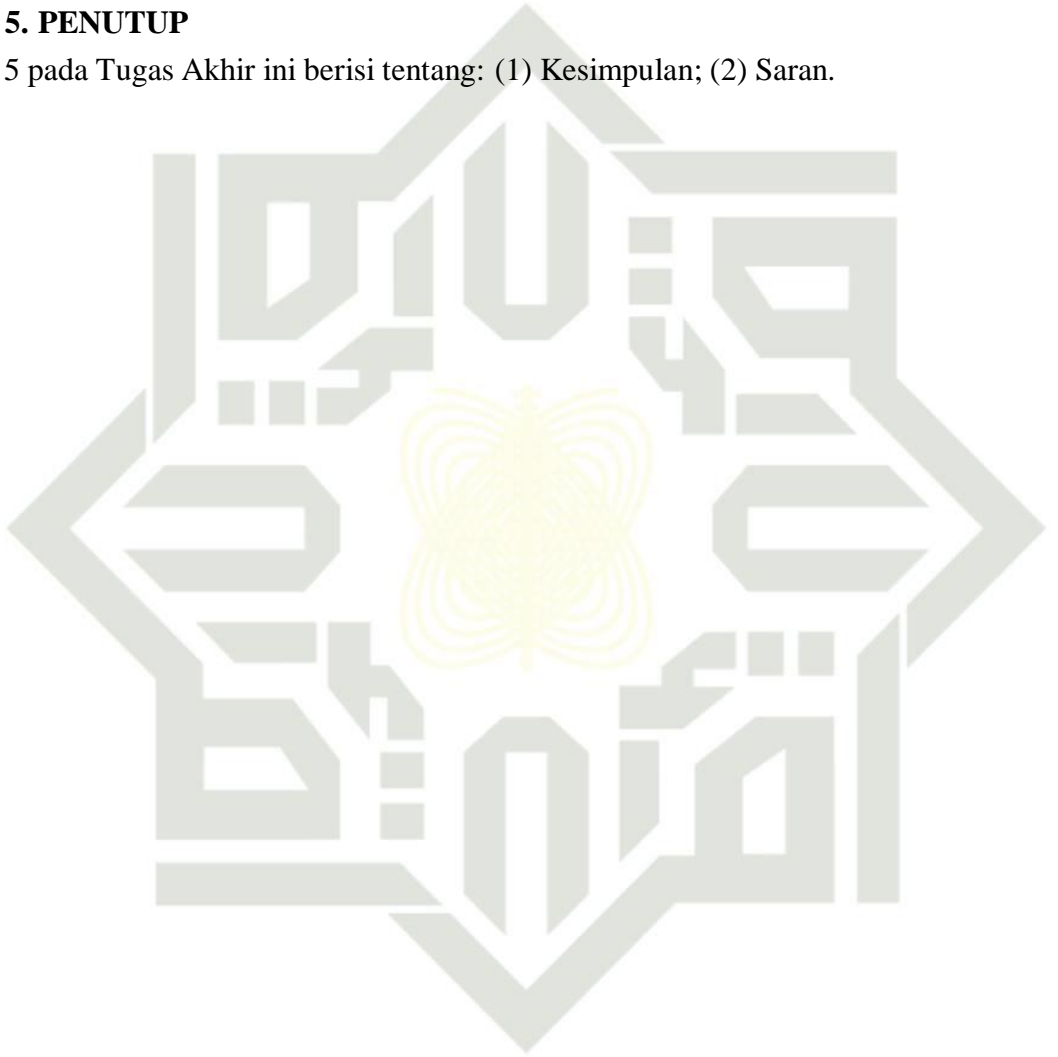
BAB 4 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Analisis *Website* Berita PT. Metro Riau; (2) Deskripsi Karakteristik Responden; (3) Analisis Indikator *Webqual* 4.0; (4) Kuesioner; (5) Uji Validitas dan Reliabilitas; (6) Analisis Metode IPA; (7) Hasil dan Pembahasan.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Kesimpulan; (2) Saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata analisis adalah penyelidikan terhadap suatu permasalahan mencakup perbuatan, karangan dan lainnya agar mengetahui penyebab yang sebenarnya terjadi. Sedangkan menurut Rahmaini (2018) menjelaskan bahwa analisis merupakan suatu rangkaian aktivitas yang melakukan kegiatan seperti memilah, mengurai dan membedakan sesuatu lalu digolongkan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu lalu dicari keterkaitan antar maknanya. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan sebuah aktivitas penyelidikan terhadap suatu objek yang bertujuan untuk mengetahui lebih detail mengenai objek-objek yang diteliti dengan memilih atau membagi objek-objek kedalam kriteria-kriteria tertentu sehingga nantinya saling bertautan satu sama lain.

2.2 Kualitas

Menurut Ariani (2005) mengungkapkan bahwa kualitas merupakan suatu penilaian yang subyektif dari pengguna. Kualitas ini bergantung pada apa yang dibutuhkan dan dikehendaki oleh pengguna. Penilaian ditetapkan berdasarkan persepsi pengguna dalam melihat dan merasakan apa yang didapatkan terhadap produk atau jasa yang diberikan (Rahmaini, 2018). Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas yang baik menurut pengguna apabila produk atau jasa yang diterima telah sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan. Sedangkan kualitas yang jelek ialah apabila produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

2.3 Website

Website merupakan istilah sederhana dalam dunia komputer yaitu *World Wide Web* (WWW) yang merupakan bagian dari sebuah teknologi. Istilah *website* dapat diartikan sebagai keseluruhan halaman web dalam suatu domain yang menyajikan informasi yang beragam bentuk yakni berupa teks, gambar maupun multimedia yang bersifat statis maupun dinamis yang tersimpan dalam sebuah server web internet dalam bentuk *hypertext* (Syaifullah dan Soemantri, 2016). *Website* dapat diakses oleh seluruh para pengguna internet. Ada dua jenis *website* yang dibedakan berdasarkan sifatnya, yaitu (Monalisa, 2016):

1. *Website* statis berisi konten yang jarang diubah karna biasanya informasi yang disajikan tidak di *update* secara berkala serta dikelola oleh individu menggunakan *software* editor.

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. *Website* dinamis berisi konten yang selalu berubah-ubah secara berkala. *Website* jenis ini bisa berinteraksi langsung dengan pengguna seperti saat *website* mendapat permintaan dari pengguna untuk menyajikan halaman tertentu maka halaman tersebut akan terbuka sebagai bentuk respon dari permintaan yang diinginkan oleh pengguna.

Hakikat suatu *website* dapat dikatakan memiliki kriteria yang baik tidak hanya berdasarkan desain saja melainkan dapat dilihat dari kriteria-kriteria lain diantaranya yaitu:

1. *Usability*, agar dapat memenuhi kriteria ini sebuah *website* harus memenuhi beberapa syarat yaitu mudah dipelajari dalam pengoperasiannya, penggunaan yang efisien, adanya kepuasan yang didapatkan oleh pengguna, cepat untuk diingat dan tingkat kesalahan yang rendah.
2. Sistem navigasi, ialah cara bagaimana perpindahan dari satu halaman ke halaman yang lain dalam sebuah *website*. Sebuah navigasi dapat dikatakan baik apabila memenuhi beberapa syarat yaitu terdapat dalam konteks, mempunyai *feedback*, memberikan sebuah alternatif yang lain, menggunakan label yang mudah dimengerti.
3. *Design Visual*, sebuah *website* memiliki desain yang baik sekurang-kurangnya memiliki komposisi warna yang konsisten, penggunaan animasi pada tempat yang tepat, penggunaan gambar atau animasi yang memperkuat isi teks, *layout* grafik yang konsisten, *font teks* yang mudah dibaca dengan jelas dan secara keseluruhan membentuk suatu pola yang harmonis.
4. *Content*, sebuah *website* harus menyajikan konten yang menarik, relevan dan sesuai dengan target pengunjung situs yang ditentukan.
5. *Compatibility*, ialah dapat diakses dengan berbagai perangkat tampilannya (*browser*).
6. *Loading Time*, apabila sebuah *website* mudah diakses dengan cepat maka memungkinkan pengunjung datang kembali mengunjungi *website* tersebut.
7. *Functionality*, ialah fasilitas yang ada pada *website* untuk memudahkan pengguna.
8. *Accessibility*, maksudnya *website* dapat diakses oleh semua kalangan, tanpa memandang usia dan keadaan fisiknya. Hambatan dalam infrastruktur juga harus diperhatikan, seperti akses internet, spesifikasi komputer, penggunaan browser dan lainnya yang dapat mempengaruhi akses pengunjung.

Pada penelitiannya, Syaifullah dan Soemantri (2016) mengungkapkan bahwa dimensi kualitas *website* dibagi menjadi lima bagian yaitu:

1. Informasi yang didalamnya meliputi kualitas dan kelengkapan sebuah kon-

ten, kegunaan serta keakuratan dan relevannya sebuah informasi yang disajikan.

2. Keamanan yang didalamnya meliputi jaminan keamanan, privasi dan menciptakan rasa kepercayaan.
3. Kemudahan yang didalamnya meliputi mudah dimengerti dan mudah dioperasikan oleh pengguna.
4. Kenyamanan yang didalamnya meliputi daya tarik emosional dan visual yang diciptakan dari tampilan atau desain *website* yang menarik dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan yang didalamnya meliputi kelengkapan dalam layanan secara online seperti adanya *customer service*.

2.4 Webqual

Webqual adalah metode untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berlandaskan pendapat pengguna yang pertama kali dikembangkan pada tahun 1998 oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vigen dengan menggunakan instrumen penelitian berdasarkan konsep *Quality Function Development* (QFD). QFD ialah sebuah teknik untuk menilai mutu dari suatu *website* yang didasari pada dimensi yang terdapat dalam metode *Webqual* (Monalisa, 2016). Metode *Webqual* merupakan pengembangan dari metode *Servqual*. *Webqual* telah melalui beberapa iterasi yakni *Webqual* versi 1.0, hingga sekarang versi yang terbaru yakni *Webqual* 4.0, metode ini tersusun dari tiga dimensi diantaranya yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* (Park dan Baik, 2007).

2.4.1 Perkembangan *Webqual*

Metode *Webqual* telah mengalami beberapa kali perkembangan dalam penyusunan kategori dan pertanyaannya, berikut penjelasan detailnya (Barnes dan Vidgen, 2002).

1. *Webqual* 1.0

Webqual 1.0 pertama kali digunakan untuk mengukur kualitas *website* sekolah bisnis di United Kingdom dengan mengikuti standar QFD. Pada versi ini mempunyai 24 pertanyaan dan dikelompokkan menjadi empat dimensi diantaranya yaitu: *ease of use*, *experience*, *information*, *communication and interaction*. Kekurangan dari *webqual* 1.0 yaitu terlalu fokus pada aspek *information quality* sehingga mengabaikan aspek *interaction perspective of quality*.

2. *Webqual* 2.0

Pada versi ini dilakukan perubahan dengan menambahkan aspek *interaction quality* yang diadaptasi dari metode *Servqual*. Diujikan pertama kali pa-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

da domain toko buku online Amazon, Blackwells dan Internet Bookshop. *Webqual 2.0* terbagi dalam tiga dimensi yaitu *quality of website*, *quality of information*, dan *quality of service interaction*. Kekurangan pada versi kedua ini yaitu terlalu fokus pada aspek *interaction quality* sehingga kurang memperhatikan aspek *information quality*.

3. *Webqual 3.0*

Pada versi *webqual 1.0* berfokus pada kualitas informasi dan versi *webqual 2.0* berfokus pada kualitas interaksi yang mana kedua dimensi ini membahas tentang kualitas sebuah *website*. Sedangkan dalam pengembangan *webqual 3.0* menemukan hal lain bahwa untuk mengukur kualitas sebuah *website* dapat dibagi menjadi tiga dimensi yaitu *site quality*, *information quality* dan *service interaction quality*. Pada pengembangan *webqual 3.0* ini dilakukan uji coba pada domain *website* lelang online.

4. *Webqual 4.0*

Webqual 4.0 mempunyai tiga dimensi yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Perbedaan dari versi sebelumnya ialah terdapat pada dimensi *usability*, perubahan ini dilakukan karena *usability* dianggap lebih menekan persepsi pengguna.

2.4.2 Dimensi *Webqual 4.0*

Penelitian *Webqual 4.0* disusun berdasarkan 3 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan (*Usability*)

Meliputi faktor yang berkaitan dengan rancangan *website*, contohnya seperti desain tampilan, kemudahan dalam mempelajari, navigasi dan tampilan *website* yang menarik. Dalam dimensi ini ditujukan untuk membuat pengguna merasa senang ketika mengunjungi *website*.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Meliputi faktor yang terkandung dalam isi atau konten yang disediakan pada *website* seperti informasi yang akurat dan bisa dipercaya, *uptodate* dan pantas atau tidaknya informasi ditujukan kepada pengguna seperti akurasi format dan keterkaitannya.

3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Meliputi interaksi layanan yang dirasakan pengguna *website* ketika terlibat lebih dalam dengan *website* sehingga membuat komunikasi jadi lebih mudah, menimbulkan rasa kepercayaan serta rasa aman saat memberikan informasi pribadi

Dari 3 dimensi *webqual 4.0* terdapat 22 pertanyaan. Daftar pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut ini (Barnes dan Vidgen, 2002).

Tabel 2.1. Indikator *Webqual 4.0*

Dimensi	Kode	Deskripsi Indikator
Kegunaan (<i>Usability</i>)	U1	<i>I find the site easy to learn to operate.</i> (Saya mendapatkan situs ini mudah saat mempelajari pengoperasiannya).
	U2	<i>My interaction with the site is clear and understandable.</i> (Saya berinteraksi dengan <i>website</i> yang jelas dan mudah dipahami).
	U3	<i>I find the site easy to navigate.</i> (Saya mendapatkan situs mudah dalam navigasi)
	U4	<i>I find the site easy to use.</i> (Saya menemukan bahwa situs mudah dalam penggunaannya).
	U5	<i>The site has an attractive appearance.</i> (Situs ini mempunyai tampilan yang menarik).
	U6	<i>The design is appropriate to the type of site.</i> (Desain situs sesuai dengan tipenya).
	U7	<i>The site conveys a sense of competency.</i> (Situs ini menaikkan rasa kompetensi).
	U8	<i>The site creates a positive experience for me.</i> (Situs ini menciptakan rasa positif bagi saya).
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	IQ1	<i>Provides accurate information.</i> (Menyajikan informasi yang akurat).
	IQ2	<i>Provides believable information.</i> (Menyajikan informasi yang dapat dipercaya).
	IQ3	<i>Provides timely information.</i> (Menyajikan informasi secara tepat waktu).
	IQ4	<i>Provides relevant information.</i> (Menyajikan informasi yang relevan).
	IQ5	<i>Provides easy to understand information.</i> (Menyajikan informasi yang mudah dimengerti).
	IQ6	<i>Provides information at the right level of detail.</i> (Menyajikan informasi yang detail).
	IQ7	<i>Presents the information in an appropriate format.</i> (Memberikan informasi dalam format yang sesuai).
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	SIQ1	<i>Has a good reputation.</i> (Mempunyai reputasi yang baik).
	SIQ2	<i>It feels safe to complete transactions.</i> (Merasa aman saat menyelesaikan transaksi).
	SIQ3	<i>My personal information feels secure.</i> (Menciptakan rasa aman dalam menyampaikan informasi pribadi).
	SIQ4	<i>Creates a sense of personalization.</i> (Menciptakan kesan personalisasi).
	SIQ5	<i>Conveys a sense of community.</i> (Menyampaikan adanya kesan ruang untuk komunitas).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Tabel 2.1 Indikator *Webqual 4.0* (Tabel Lanjutan...)

Dimensi	Kode	Deskripsi Indikator
	SIQ6	<i>Makes it easy to communicate with the organization.</i> (Kemudahan dalam berkomunikasi dengan organisasi).
	SIQ7	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised.</i> (Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan apa yang dijanjikan).

2.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA pertama kali dikenalkan pada tahun 1977 oleh Martilla dan John C. James dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau layanan dengan cara membandingkan kinerja (*performance*) dari suatu layanan dengan harapan (*importance*) pengguna sehingga dapat menaikkan kualitas produk atau layanan yang disajikan dalam bentuk kuadran analisis (Ariska, Kusyanti, dan Bachtiar, 2018). Kuadran analisis memetakan atribut apa saja yang paling membutuhkan pengembangan dan atribut apa saja yang perlu dikurangi prioritasnya sehingga memungkinkan untuk menipiskan biaya yang dikeluarkan tanpa membuat kerugian yang diciptakan terhadap peningkatan kualitas secara keseluruhan (Ariska dkk., 2018). Keunggulan dari metode IPA yaitu mudah diterapkan dan hasil yang didapat setelah dilakukan analisis relatif mudah untuk diinterpretasikan. Dalam penelitian Fatmala dan Suprpto (2018) analisis yang digunakan dalam metode IPA dibagi menjadi tiga yaitu: analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan dan analisis Kuadran IPA. Grafik diagram IPA mempunyai empat kuadran dimana sumbu X menggambarkan atribut kinerja dan sumbu Y menggambarkan atribut kepentingan (Ariska dkk., 2018). Tampilan diagram IPA ditunjukkan pada Gambar 2.1 berikut ini.



Gambar 2.1. Kuadran IPA

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.

Penjelasan Diagram IPA yang terdiri dari empat kuadran diantaranya sebagai berikut (Santoso dkk., 2015):

1. Kuadran I: Prioritas utama (*High Importance/Low Performance*): *Concentrate These*.

Pada kuadran ini merupakan wilayah yang atribut-atribut didalamnya dianggap penting dan diharapkan pengguna namun kinerja yang ditampilkan belum memuaskan sehingga perlu adanya peningkatan kinerja pada faktor-faktor yang ada pada kuadran ini.

2. Kuadran II: Pertahankan Prestasi (*High Importance/High Performance*): *Keep Up The Good Work*.

Pada kuadran ini merupakan wilayah yang atribut-atribut didalamnya dianggap penting dan sudah sesuai dengan harapan pengguna sehingga perlu dipertahankan keunggulannya.

3. Kuadran III: Prioritas rendah (*Low Importance/Low Performance*): *Low Priority*.

Pada kuadran ini merupakan wilayah yang atribut-atribut didalamnya dianggap mempunyai tingkat kinerja yang rendah serta harapan pengguna yang rendah pula sehingga atribut-atribut pada kuadran ini tidak perlu diberikan perhatian lebih.

4. Kuadran IV: Cenderung Berlebihan (*Low Importance/High Performance*): *Possible Overkill*.

Pada kuadran ini merupakan wilayah yang atribut-atribut didalamnya dianggap tidak penting dan tidak terlalu diharapkan namun dirasakan terlalu berlebihan oleh pengguna. Sehingga perusahaan perlu mengurangi penun-jangan terhadap atribut yang ada pada kuadran ini agar menghemat biaya pengeluaran.

2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index merupakan penilaian kuantitatif dengan hasil akhir berupa persentase kepuasan pengguna tentang suatu layanan berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan tingkat harapan dari seluruh atribut (Rizky, 2020). Menurut Türkyılmaz dan Özkan (2007) CSI disusun berdasarkan pandangan kumulatif kepuasan. Kepuasan kumulatif yang dimaksud adalah kepuasan yang dirasakan dari pengalaman seluruh pengguna terhadap produk atau layanan yang diberikan. Mengukur kepuasan pengguna begitu penting dalam menentukan seberapa baik sebuah layanan agar mengetahui apakah telah memenuhi harapan atau belum dari para penggunanya (Prayoga dkk., 2018). Perhitungan C-

SI dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menetapkan Nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS)

MIS adalah rata-rata keseluruhan atribut dari tingkat harapan setiap responden sedangkan MSS adalah rata-rata keseluruhan atribut dari tingkat kinerja setiap responden. Rumus dalam menghitung nilai MIS dan MSS dapat dilihat pada Persamaan 2.1 dan Persamaan 2.2 berikut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.1)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

X_i = Skor Performance/Kinerja Atribut ke- i .

Y_i = Skor Importance/Harapan Atribut ke- i .

n = Total Responden.

2. Menetapkan Nilai *Weight Factor* (WF)

WF ialah nilai presentasi dari MIS per-atribut terhadap total MIS keseluruhan. Rumus dalam menghitung nilai WF dapat dilihat pada Persamaan 2.3.

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS} \quad (2.3)$$

3. Menetapkan Nilai *Weight Score* (WS)

WS merupakan nilai dari perkalian antara nilai WF dengan masing-masing atribut tingkat kepuasan atau MSS. Rumus dalam menghitung nilai WS dapat dilihat pada Persamaan 2.4.

$$WS = WF \times MSS \quad (2.4)$$

4. Menetapkan *Weight Total* (WT)

WT merupakan jumlah keseluruhan dari nilai WS. Rumus dalam menghitung nilai WT dapat dilihat pada Persamaan 2.5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

$$WT = \sum WS \quad (2.5)$$

5. Menetapkan nilai CSI

Nilai kepuasan responden yang paling sering dipakai dalam interpretasi indeks yaitu antara 0 sampai dengan 1 ataupun 0 sampai dengan 100. Rumus dalam menghitung nilai CSI dapat dilihat pada Persamaan 2.6.

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\% \quad (2.6)$$

Keterangan:

HS (*Highest Scale*) = Skala maksimum yang digunakan.

Nilai CSI ditentukan berdasarkan skala nilai yang terbagi menjadi 5 kategori yang dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut.

Tabel 2.2. Skala Kriteria CSI

No	Nilai Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80,99%	Puas
3	51% - 65,99%	Cukup Puas
4	35% - 50,99%	Kurang Puas
5	0% - 34,99%	Tidak Puas

2.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah hal dasar yang harus dilakukan dalam melakukan sebuah penelitian guna mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang didapat bisa menjadi gambaran, deskripsi atau fakta mengenai situasi dalam bentuk kategori, huruf maupun angka. Pada saat mengumpulkan data wajib mencari data yang benar dan sesuai fakta, oleh karna itu data harus bersumber dari narasumber ataupun kajian-kajian ilmiah (Rahmaini, 2018). Ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini diantaranya, yaitu:

1. Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian guna mengetahui bagaimana kegiatan, proses juga kondisi objek penelitian tersebut sebagai langkah untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan.
2. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan kegiatan tanya jawab sambil bertatap muka yang dilakukan peneliti dengan narasumber guna untuk mendapatkan keterangan dan informasi mengenai objek yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Angket atau Kuesioner merupakan salah satu instrumen yang umum digunakan untuk membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data penelitian secara tidak langsung dengan berkomunikasi pada respondennya. kuesioner berisikan pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian yang harus dijawab oleh responden penelitian tersebut.
4. Studi Pustaka merupakan pengumpulan informasi dengan cara survei terhadap data pada penelitian-penelitian sebelumnya guna mengetahui teori-teori yang berkembang dibidang ilmu yang berkaitan dengan penelitian serta mencari metode-metode yang cocok digunakan untuk memperkuat dan memperdalam pemahaman tentang penelitian yang diteliti sebagai acuan dalam penelitian yang dilakukan.

2.8 Populasi

Kata populasi sangat umum ditemukan pada penelitian sebagai pengganti kata sekelompok atau serumpun objek yang akan menjadi sasaran penelitian (Umami dkk., 2018). Arti populasi ialah suatu wilayah yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari karena memiliki karakteristik tertentu dari objek maupun subjeknya. Berdasarkan sifatnya populasi dibagi menjadi dua jenis yaitu bersifat homogen dan heterogen. Dimana populasi bersifat homogen adalah tidak perlu mempersoalkan jumlah secara kuantitatif karena data tersebut mempunyai sifat yang sama sedangkan populasi bersifat heterogen ialah perlu ditetapkan batasan kerana memiliki sifat yang beragam. Selanjutnya berdasarkan jumlahnya populasi dibagi menjadi dua jenis, yaitu populasi terhingga dan tak terhingga, yakni jumlah populasi yang menjadi data penelitian dapat dihitung dan ditentukan dengan jumlah yang pasti. Sedangkan populasi tak terhingga adalah jumlah populasi yang menjadi data penelitian tidak dapat dihitung secara pasti/jelas karena tidak mempunyai batasan.

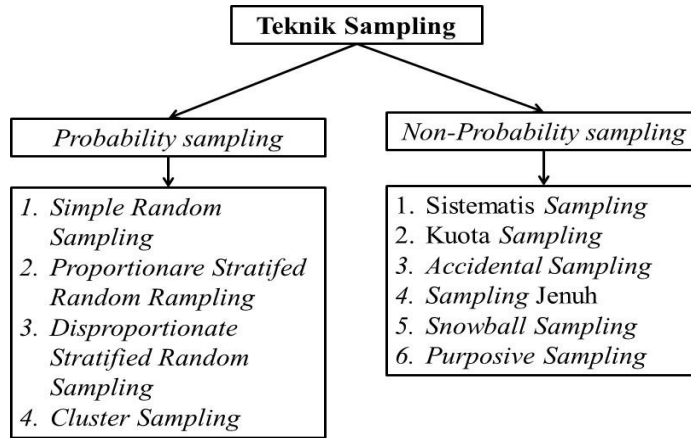
2.9 Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah sebagian dari total keseluruhan dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diambil berdasarkan seperangkat aturan atau teknik sehingga nantinya bisa mencerminkan seluruh populasi tersebut. Penarikan sampel sering disebut dengan teknik *sampling* umumnya digunakan pada penelitian untuk menetapkan kesimpulan kemudian diterapkan pada populasi yang lebih besar. Teknik *sampling* dibedakan menjadi dua metode yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Penjelasan mengenai dua metode teknik *sampling* diuraikan pada penjelasan berikut ini dan dapat dilihat pada Gambar 2.2.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 2.2. Teknik Sampling

1. *Probability Sampling* merupakan teknik dalam pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh populasi untuk menjadi anggota sampel karena pemilihan sampel tidak dilakukan secara subjektif. Beberapa metode *probability sampling* ialah sebagai berikut:
 - (a) *Simple Random Sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel secara sederhana karena pemilihan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan status atau strata yang ada dalam populasi.
 - (b) *Proportionare Stratified Random Sampling*, adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan memperhatikan strata dalam populasi seara proposional.
 - (c) *Disproportionate Stratified Random Sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel ketika populasi memiliki strata namun tidak proposional.
 - (d) *Cluster Sampling*, teknik pengambilan sampel yang dilakukan ketika jika objek yang diteliti sumber data sangat luas.
2. *Non-Probability Sampling* atau disebut juga dengan pengambilan sampel dengan cara tak acak dimana tidak memberikan peluang yang sama terhadap semua yang ada dipopulasi untuk menjadi sampel karena dipilih secara subjektif berdasarkan pengalaman serta pengetahuan seseorang. Beberapa teknik pengambilan sampel dalam *non-probability sampling* ialah sebagai berikut:
 - (a) *Sampling Sistematis*, yaitu teknik penarikan sampel dengan cara menentukan urutan dari anggota yang ada dalam populasi yang telah diberi nomor urut.

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.

- (b) *Quota Sampling*, yaitu teknik penarikan sampel dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu dan mengatur jumlah sesuai yang diinginkan.
- (c) *Accidental Sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang dilakukan secara kebetulan yakni siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dirasa sesuai dengan kriteria penelitian maka dapat dijadikan sebagai sampel.
- (d) *Sampling Jenuh*, adalah teknik penarikan sampel dalam jumlah besar yang mana semua anggota digunakan sebagai sampel. Misalnya sensus penduduk.
- (e) *Snowball Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara berantai yaitu sampel pertama akan memilih sampel berikutnya, begitu seterusnya sehingga pada akhirnya sampel bertambah banyak.
- (f) *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu. Misalnya, melakukan penelitian terhadap kualitas sebuah *website* maka yang dijadikan sampel adalah pengunjung atau pengguna dari *website* tersebut.

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah metode *accidental sampling* yaitu jika secara kebetulan berjumpa dengan peneliti dan dirasa mempunyai kriteria yang sesuai yakni masyarakat Provinsi Riau yang pernah mengunjungi *website* Metro Riau maka orang tersebut layak dijadikan sebagai responden dalam penelitian. Jumlah populasi pada penelitian ini tak terhingga maka digunakan rumus *Lemeshow* agar memudahkan peneliti dalam menetapkan jumlah sampel (Sujarweni, 2015). Rumus *Lemeshow* dapat dilihat pada Persamaan 2.7 berikut.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{L^2} \quad (2.7)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

Z = Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96.

P = Maksimal estimasi.

L = Tingkat ketelitian.

2.10 Skala Likert

Skala *Likert* adalah teknik *self report* yang paling populer digunakan untuk penelitian berupa survei guna mengukur persepsi dan pendapat seseorang atau

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.

sekelompok manusia tentang fenomena sosial (Siregar, 2015). Jumlah skala pilihan jawaban yang disediakan skala *Likert* biasanya 3, 5, 7, 9, 11. Penggunaan skala *Likert* harus ganjil, semakin banyak pilihan yang diberikan maka semakin mewakili jawaban responden. Namun dalam prakteknya paling sering digunakan hanya lima saja, sama jumlahnya yang akan diterapkan pada penelitian ini. Pada setiap jawaban atas pernyataan dibagi berdasarkan beberapa opsi seperti Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

2.11 Teknik Pengolahan Data

2.11.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti kecermatan, kesahihan dan ketepatan suatu instrumen pengukur dalam menjalankan fungsinya sebagai alat ukur (Matondang, 2009). Uji validitas dilakukan untuk menghitung derajat ketepatan antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya. Suatu instrumen dapat memiliki validitas yang tinggi apabila pertanyaan pada kuesioner dapat memberikan hasil uji yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Contohnya apabila ingin meneliti tingkat kualitas *website*, data valid yang harus dikumpulkan adalah data akurat mengenai kondisi keadaan *website* saat ini. Rumus uji validitas dapat dilihat pada Persamaan 2.8.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.8)$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi.

N = jumlah sampel.

X = skor pertanyaan.

Y = skor total.

Sedangkan rumus menghitung r tabel dapat dilihat pada Persamaan 2.9.

$$df = (N - 2) \quad (2.9)$$

Keterangan:

df = Tingkat Signifikan.

N = Jumlah Sampel.

Nilai R tabel ditetapkan berdasarkan pada angka tingkat signifikan atau *degree of freedom*, yaitu jumlah seluruh sampel pada penelitian (N) dikurangi pembatas yang ada pada pengamatan. Dalam penelitian ini teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik *Corrected Item Total Correlation*. Hasil uji validitas dapat

dikatakan valid dan sudah memenuhi kriteria validitas apabila hasil r hitung lebih besar atau sama dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi tertentu.

2.11.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dalam penelitian demi mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur sehingga hasil dari suatu pengukuran dapat diandalkan atau dipercaya (Azwar, 2003). Uji reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas. Untuk mengetahui koefisien reliabilitas dapat dicari dengan melakukan skala uji. Sedangkan untuk menentukan koefisien reliabilitas digunakan teknik *Cronbach's Alpha*, yaitu nilai dari *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0.6. Apabila suatu instrumen sudah memenuhi standar dari koefisien *Cronbach's Alpha* maka dapat dikatakan reliabel. Semakin besar nilai *Cronbach's Alpha* yang didapat semakin tinggi pula tingkat reliabilitas penelitian yang dilakukan. Rumus uji reliabilitas dapat dilihat pada Persamaan 2.10.

$$r = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{a_r^2} \right) \quad (2.10)$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas.

k = jumlah butir pertanyaan.

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah variasi butir pertanyaan.

$\sum \sigma_i^2$ = Variasi total.

Menurut Gunford terdapat 5 kriteria pada reliabilitas yang dapat dilihat pada

Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Kriteria Reliabilitas

Kriteria	Koefisien Reliabilitas
Sangat Reliabel	>0,9
Reliabel	0,7 - 0,9
Cukup Reliabel	0,4 - 0,7
Kurang Reliabel	0,2 - 0,41
Tidak Reliabel	<0,2

2.12 Teknik Analisis Data

2.12.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian adalah cara menghitung perbandingan skor kinerja dengan skor harapan. Analisis tingkat kesesuaian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kinerja suatu objek sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan

penggunanya (Al baiti dan Suprpto, 2017). Perhitungan untuk mengukur tingkat kesesuaian dapat dilihat pada Persamaan 2.11.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.11)$$

Keterangan:

Tki = Hasil analisis kesesuaian

Xi = total nilai kinerja dari setiap atribut

Yi = total nilai harapan dari setiap atribut

Kriteria-kriteria yang memenuhi tingkat kesesuaian pengguna sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian pengguna >100%, berarti kualitas layanan yang disediakan oleh *website* sudah melebihi apa yang dianggap penting oleh pengguna atau pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian pengguna = 100%, artinya kualitas layanan yang disediakan oleh *website* sudah memenuhi dari apa yang dianggap penting oleh pengguna dengan kata lain pelayanan sudah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian pengguna <100%, artinya kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna belum memuaskan dengan kata lain belum memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna.

2.12.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis tingkat kesenjangan adalah suatu metode yang menghitung selisih antara rata-rata nilai kinerja saat ini dengan harapan penggunanya terhadap suatu variabel (Al baiti dan Suprpto, 2017). Kinerja adalah bentuk layanan yang disediakan dan harapan merupakan keinginan pengguna mengenai apa yang mereka inginkan selanjutnya. Rumus menghitung analisis kesenjangan dapat dilihat pada Persamaan 2.12.

$$Qi(Gap) = perf(i) - imp(i) \quad (2.12)$$

Keterangan:

$Qi(Gap)$ = nilai kesenjangan.

$perf(i)$ = nilai rata-rata kinerja.

$imp(i)$ = nilai rata-rata harapan.

Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai $Qi(Gap) = 0$, berarti tingkat kualitas *website* dapat dikatakan baik ditandai nilai yang positif hal ini menunjukkan kinerja sudah memenuhi atau sudah sesuai dengan harapan pengguna. Na-

mun, sebaliknya jika nilai analisis kesenjangan Q_i (Gap) < 0 atau bernilai negatif maka dapat diartikan bahwa tingkat kualitas *website* masih belum memenuhi harapan pengguna.

2.13 Statistical Product And Service Solutions (SPSS)

SPSS pertama kali dikembangkan pada tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Stanford *University* yaitu Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent. SPSS merupakan sebuah software yang dirancang untuk pengelolaan data dengan metode statistik tertentu (Kurniawan, 2009). Mulanya SPSS difungsikan untuk memproses data statistik dalam ilmu-ilmu sosial, namun sekarang diperluaskan demi mencakup penambahan data dan analisis prediktif untuk beragam pengguna sehingga sangat fleksibel untuk melakukan manajemen data maupun analisa statistik (Munandar, 2020). Keunggulan SPSS dapat terlihat pada *interface* yang memudahkan pengguna dalam memasukkan data, memberikan instruksi, dan menganalisis sub perintah.

SPSS juga bisa menampilkan grafik atau diagram hasil analisis, serta dapat diubah sesuai kebutuhan (Monalisa, 2016). Pada penelitian ini SPSS berfungsi sebagai pengolahan data pada bagian uji validitas, uji reliabilitas, serta proses penentuan kuadran IPA.

2.14 Penelitian Terdahulu

Metode *Webqual* 4.0 dan IPA telah banyak diterapkan dalam penelitian diberbagai studi kasus dan permasalahan terutama untuk mengukur tingkat kualitas suatu *website* atau sistem informasi. Adapun hasil penelitian terdahulu dapat diamati pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil
Ngulum dan Indriyanti (2020).	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Unesa Menggunakan Metode <i>Webqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Hasil penelitian ini adalah mengetahui pengukuran kualitas <i>website</i> Simontasi yang dilakukan kepada 467 responden yaitu mahasiswa Universitas Negeri Surabaya angkatan 2016 yang menghasilkan nilai tingkat kesenjangan < 0 atau bernilai -0.078. Dari hasil tersebut menunjukkan kinerja <i>website</i> Simontasi belum atau memenuhi kepentingan pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Tabel Lanjutan...)

Peneliti	Judul	Hasil
Rahmaini (2018).	Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).	Hasil analisis kesenjangan dalam penelitian ini menunjukkan semua atribut bernilai negatif, dengan hal ini mutu dari website akademik di 5 Universitas masih jauh dari harapan pengguna. Universitas dengan nilai gap terbesar merupakan STTI ITech, sebaliknya Universitas Gunadarma mempunyai nilai gap yang paling kecil. Sedangkan analisis IPA menghasilkan bahwa atribut yang butuh ditingkatkan kualitasnya ialah atribut 11, 14 dan 21 yang berkaitan dengan keakuratan, ke-uptodate-an, kedetailan informasi yang disajikan, dan kemudahan komunikasi dengan Universitas.
Adiyansah, Septiadi, dan Krisbiantoro (2020).	Penerapan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Evaluasi Kualitas Website Akademik Universitas Amikom Purwokerto.	Hasil penelitian ini diperoleh nilai kesenjangan atau gap berdasarkan penilaian ketiga variabel yaitu, variabel usability sebesar -0,27, variabel information quality sebesar -0,1 dan variabel service interaction quality sebesar -0,22. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas kinerja website akademik student service center website akademik Universitas Amikom Purwokerto belum memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna. Berdasarkan hasil pemetaan indikator webqual 4.0 pada kuadran IPA menunjukkan bahwa indikator SIQ2 dan SIQ7 perlu segera ditingkatkan kinerjanya karena termasuk dalam wilayah kuadran 1.
Munandar (2020).	Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA.	Hasil analisis kesenjangan pada website menunjukkan bahwa semua atribut bernilai negatif dan analisis tingkat kesesuaian semua atribut masih berada dibawah 100%, hal ini menandakan kualitas website belum sesuai dengan harapan pengguna. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa masih terdapat atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu pada atribut yang berkaitan dengan website menambah pengetahuan, website memiliki tampilan yang menarik, menyajikan informasi yang detail, serta memiliki suasana komunitas. Perhitungan CSI didapatkan nilai kepuasan pengguna yaitu 63,98% artinya tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap website ini masih rendah.

2.15 Profil PT. Metro Riau

PT. Metro Riau merupakan sebuah instansi yang bergerak dibidang media dan komunikasi yang berdiri sejak tahun 2006 dan beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta No. 20-28 Pekanbaru Riau. PT. Metro Riau pertama kali dirintis oleh Dahrul,

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.

Satria B, Ahmad Rodhi (Alm), Asril Darma dan saat ini dipimpin oleh Adlis Fitri-jaya. PT. Metro Riau memiliki lebih dari 100 karyawan dengan berbagai bagian, diantaranya: Komisaris Utama, Pemimpin Umum, Pemimpin Redaksi, Pemimpin Perusahaan, Dewan Redaksi, Ombudsman, Redaktur Pelaksana, Redaktur, Redak-tur Mandarin, Tim *Design* IT, Manager Iklan dan Reporter. Metro Riau selalu beru-paya meningkatkan pelayanannya untuk umum, seperti dengan membangun *web-site* berita online yang dapat diakses pada laman www.metrورياu.com guna memu-dahkan penyampaian informasi berita-berita terkini seputar wilayah Riau. Cakupan berita yang terdapat di *website* ini mengenai zona riau yang dibagi menjadi bebera-pa kota di riau, lalu politik, hukum, hua wen, nasional, internasional, *sportainment*, otomotif, potensa, etalase, opini. Berikut tampilan *website* berita Metro Riau yang dapat dilihat pada Gambar 2.3, Gambar 2.4, dan Gambar 2.5.



Gambar 2.3. Tampilan Awal *Website* Berita Metro Riau



Gambar 2.4. Konten Berita

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Gambar 2.5. Isi berita

2.15.1 Visi dan Misi PT. Metro Riau

Layaknya seperti perusahaan pada umumnya, PT. Metro Riau juga mempunyai visi dan misi perusahaan. Berikut penjabaran visi dan misi PT. Metro Riau:

1. Visi

Menjadi koran harian terkemuka di Provinsi Riau yang menjadi acuan dalam meningkatkan kebebasan publik untuk berpikir dan berpendapat serta membangun peradaban yang menghargai kecerdasan dan perbedaan.
2. Misi
 - (a) Menghasilkan koran harian yang bermutu tinggi, berwawasan dan berkepribadian, independen dan bebas dari segala tekanan serta berpegang teguh kepada kode etik jurnalistik.
 - (b) Menjadi tempat kerja yang sehat dan menyejahterakan serta mencerminkan keragaman.
 - (c) Memiliki proses kerja yang menghargai dan memberi nilai tambah kepada semua pemangku kepentingan.
 - (d) Menjadi lahan yang memperkaya khazanah religi, artistik, intelektual

dan dunia bisnis melalui peningkatan ide-ide baru, bahasa, dan tampilan yang baik.

- (e) Menjadi pemimpin pasar dalam bisnis media massa di Provinsi Riau.

2.15.2 Susunan Direksi dan Jajaran PT. Metro Riau

Adapun Susunan Direksi dan Jajaran PT. Metro Riau dapat ditunjukkan pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5. Susunan Direksi dan Jajaran PT. Metro Riau

No	Jabatan	Nama
1	Presiden Komisaris	Heric Rakasiwa
2	Direktur Utama	Maskur
3	Pimpinan Umum	Maskur
4	Pimpinan Perusaha- aan	Saparudin Koto
5	Pimpinan Redaksi	Adlis Fitrajaya
6	Dewan Redaksi	Maskur, Saparudin Koto, Adlis Fitrajaya
7	Redaktor	Santoso, Vivi Eliyati, Sri Lestari
8	Staff Redaksi	Novi Kawandi, Rivo Wijaya, Zamzami Delfi
9	Redpel	Fajar, Wisli Susanto
10	Ass Redpel	Zamzami Delfi
11	Korlip	Linda Novia
12	Wartawan Daerah	Zalkarnaen (Bengkalis), Adi Jondri (Kampar), Bambang (Dumai), Dasmun (Indragiri Hulu), Ayendra Yanto (Indragiri Hilir), Idi Susanto (Kuantan Singingi), Andy Indrayanto (Pelalawan), Ferry Hendrawan (Rokan Hulu), Afrizal (Rokan Hilir), Diana (Siak), Ali Imran (Kepulauan Meranti), Mukhsin (Perwakilan Jakarta)
13	Kabag Pracetak	Samsul Bahri
14	Manager Potensa	Herliana S.Sos
15	Kabag Sirkulasi	Hendra Gunawan
16	Kabag Piutang	Triyono
17	Piutang/Kolektor	Triyono
18	Perwakilan Jakarta	Mukhsin

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.

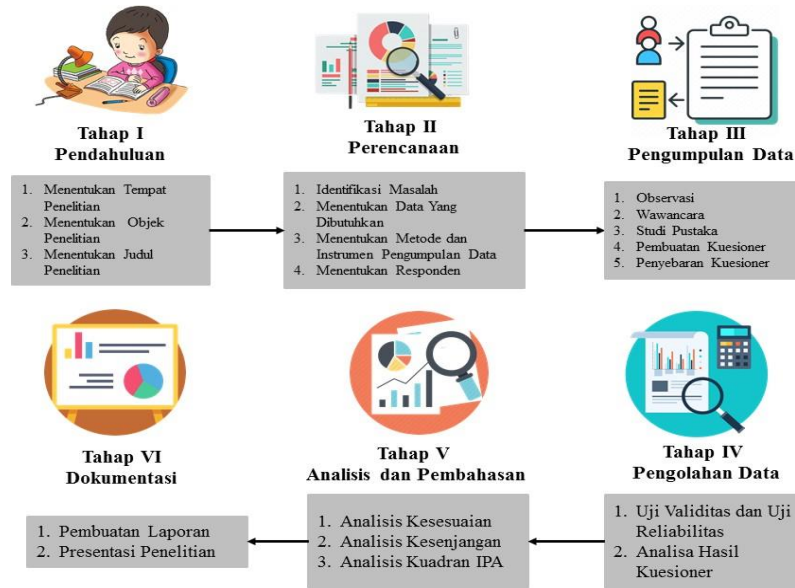


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan tahapan-tahapannya yang dilakukan selama proses pelaksanaan penelitian ini. Adapun metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Berdasarkan metodologi penelitian pada Gambar 3.1, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahapan dalam penelitian ialah sebagai berikut:

3.1 Tahap Pendahuluan

Langkah-langkah pendahuluan yang dilakukan pada tahap ini yaitu sebagai berikut:

3.1.1 Menentukan Topik Penelitian

Kegiatan pertama saat akan melakukan penelitian ialah menentukan topik yang dibahas dengan cara melakukan penelitian kepustakaan yaitu dengan membaca jurnal-jurnal terdahulu yang terkait topik penelitian. Melalui kegiatan tersebut maka ditemukanlah topik yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu menganalisis kualitas *website* PT. Metro Riau menggunakan metode *webqual* 4.0 dan IPA.

3.1.2 Menentukan Objek Penelitian

Tahapan yang dilakukan selanjutnya yaitu menentukan studi kasus atau tempat penelitian. Adapun objek penelitian ini dilakukan pada *website* milik PT. Metro

Riau yang berdomain www.metrورياu.com.

3.2 Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan adalah tahap yang dilakukan demi menentukan strategi yang tepat ketika ingin melakukan sebuah penelitian. Tahapan perencanaan pada penelitian ini meliputi:

3.2.1 Identifikasi Masalah

Langkah mengidentifikasi masalah berguna dalam memecahkan dan menghilangkan keraguan yaitu dengan melakukan pengamatan pada *website* berita Metro Riau. Setelah itu mengkaji rumusan masalah serta menentukan batasan masalah dan menjelaskan tujuan hingga manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan.

3.2.2 Menentukan Data Yang Dibutuhkan

Hal-hal yang dibutuhkan dalam menentukan data yakni dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan penelitian. Adapun data yang dibutuhkan pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data primer, ialah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti yang berupa hasil wawancara, observasi dan data kuesioner dari responden penelitian yakni pengunjung *website* berita Metro Riau.
2. Data sekunder, ialah data yang diperoleh dari studi pustaka mengenai teori-teori pendukung berupa buku, jurnal maupun dokumen dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Pada penelitian ini data sekunder yang digunakan ialah pemahaman mengenai kualitas *website*, metode *webqual*, metode IPA dan metode CSI.

3.2.3 Menentukan Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Webqual* 4.0, IPA dan CSI. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner penelitian berlandaskan pada metode *webqual* 4.0 yang terdiri dari tiga variabel yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* yang diuraikan kedalam bentuk 22 butir pertanyaan. Untuk menentukan nilai kepentingan dan kepuasan penggunaan terhadap layanan yang diberikan oleh *website*, maka digunakan skala *Likert* sebagai jenis instrumen di penelitian ini. Skala *Likert* dibutuhkan guna sebagai pengukur respon pengguna yang terbagi 5 poin yang ditunjukkan pada Tabel 3.1 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 masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel 3.1. Bobot Kuesioner Dengan Skala *Likert* 5 Point

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3.2.4 Menentukan Responden

Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Riau yang mengunjungi *website* Metro Riau yang berasal dari berbagai kalangan. Dalam pengambilan sampelnya memakai teknik *non-probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Dikarenakan jumlah populasi di penelitian ini tidak ketahu pasti jumlahnya, maka agar mempermudah menghitung sampel yang akan ditetapkan digunakanlah metode *Lemeshow* dengan rumus yang dapat dilihat pada Persamaan 3.1.

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = 96,04 \quad (3.1)$$

Dari rumus *Lemeshow* yang telah diuraikan, maka didapat jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini sebanyak 96,04 responden yang dibulatkan menjadi 96 responden (Riyanto dan Hatmawan, 2020).

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahapan ini menjelaskan alur proses dalam pengumpulan data, baik itu berupa data primer maupun data sekunder. Penjelasan dari masing-masing langkah-langkah sebagai berikut:

3.3.1 Observasi

Pada tahapan ini melakukan pengamatan langsung terhadap *website* Metro Riau dengan melihat tampilan *website* dan mengamati permasalahan apa saja yang ada pada *website* tersebut. Hasil dari observasi ini berupa pengamatan *website* dari sisi kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan yang disajikan untuk melihat keunggulan serta kekurangan *website* sehingga hasil nantinya dapat dijadikan data untuk menguatkan penelitian. Permasalahan pada website dapat dilihat pada (Lampiran C)

3.3.2 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi awal secara umum kepada Bapak Adlis Fitrajaya selaku Pimpinan Redaksi sekaligus pemilik PT. Metro Riau

dengan melakukan tanya jawab seputar topik penelitian yang terkait dengan situs *website* Metrورياu.com. Daftar pertanyaan dan hasil wawancara dapat dilihat pada (Lampiran A). Dan bukti telah melakukan wawancara dapat dilihat pada (Lampiran G).

3.3.3 Studi Pustaka

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data dengan cara mempelajari teori dan konsep yang berkaitan dengan penelitian dari literatur yang akurat seperti buku, jurnal, maupun artikel di internet yang sesuai. Adapun teori dan konsep yang dipelajari berkaitan dengan *website*, metode *webqual*, IPA dan CSI.

3.3.4 Pembuatan Kuesioner

Pembuatan kuesioner ini berisikan butir-butir pertanyaan yang mana pertanyaan dibuat dengan acuan pada variabel yang ada pada metode *webqual* 4.0 yakni *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Service Quality*. Kuesioner pada penelitian ini dapat dilihat pada (Lampiran D). Untuk penjelasannya adalah sebagai berikut.

1. Kualitas Kegunaan (*Usability*)
Dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan *website* berita Metro Riau.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
Dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di *website* berita Metro Riau.
3. Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)
Dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* berita Metro Riau dilihat dari kepercayaan penggunaan empati.

3.3.5 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan sebagai cara untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Data terkait yaitu seperti mengetahui seberapa puas pengunjung *website* terhadap layanan yang ditampilkan pada *website* ini. Kuesioner akan disebarkan dengan cara menampilkan *link Google Form* pada *website* yang dapat dilihat pada (Lampiran B).

3.4 Tahap Pengolahan Data

Langkah yang dilakukan pada tahap ini yaitu menganalisis hasil kuesioner yang telah disebarkan selanjutnya melakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner tersebut. Berikut penjelasan langkah-langkah yang dilakukan mengenai tahap pengolahan data:

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 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 masalah.
 - 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.

3.4.1 Analisa Hasil Kuesioner

Sesudah mengumpulkan hasil semua data kuesioner yang dapat dilihat pada (Lampiran E) maka dari jawaban responden selanjutnya melakukan olah data awal yang meliputi pendeskripsian responden, tahapan ini dilakukan agar mengetahui identitas dari masing masing responden. Identitas responden yang digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tujuan dilakukan uji validitas dan reliabilitas ialah untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut layak atau tidak untuk dipakai. Hasil dari uji validitas dapat mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisisioner penelitian yang dilihat dari nilai r hitung harus lebih besar dari r tabel. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana sebuah alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya apabila telah melewati beberapa kali pengukuran namun menghasilkan temuan yang relatif sama asalkan aspek pengukurannya tidak berganti. Uji reliabilitas dilakukan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* yaitu bernilai 0,60. Pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan IBM SPSS 25 yang dapat dilihat pada (Lampiran F).

3.5 Tahap Analisis dan Pembahasan

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini yaitu menganalisis data dari kuesioner yang telah disebarkan dengan melakukan analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, dan analisis kuadran IPA terhadap data yang diperoleh. Pengujian-pengujian tersebut dilakukan menggunakan aplikasi Ms. Excel 2013. Penjelasan dari masing-masing kegiatan sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan nilai kinerja suatu layanan dengan nilai harapan dari pengguna objek tersebut. Hasil dari analisis kesesuaian ini menunjukkan apakah kinerja yang diberikan sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan penggunanya.

3.5.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan adalah cara untuk menemukan selisih antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Analisa kesenjangan atau *gap* dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari penilaian terhadap persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas suatu objek.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.5.3 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan agar mengetahui sejauh mana tingkat respon pengguna terhadap atribut yang ada pada kuesioner lalu nantinya akan dipretasikan dalam wujud diagram yang terbagi 4 wilayah. Wilayah I berisikan indikator yang mempunyai kinerja rendah sedangkan harapan penggunaannya tinggi. Pada wilayah II berisikan indikator yang mempunyai kinerja tinggi dan sudah sesuai dengan harapan penggunaannya, indikator yang ada pada wilayah ini menjadi keunggulan yang ada pada *website* tersebut. Pada wilayah III meliputi indikator yang kinerja rendah dan harapan pengguna pun juga rendah sehingga tidak perlu terlalu dikhawatirkan. Dan pada wilayah IV berisikan indikator yang memiliki kinerja yang melebihi harapan pengguna sehingga indikator pada wilayah ini dianggap berlebihan. Guna menenkankan biaya sebaiknya dialihkan ke wilayah I untuk melakukan perbaikan.

3.5.4 Analisis Perhitungan CSI

Perhitungan CSI dilakukan agar mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap *website* tersebut. Penilaian kepuasan pengguna begitu penting dalam menentukan seberapa baik suatu *website* guna mengetahui apakah harapan dari para pengguna sudah terpenuhi atau belum.

3.6 Tahap Dokumentasi

Pada tahap akhir ini peneliti ini membaginya menjadi dua bagian yakni pembuatan laporan dan mempresentasikan hasil penelitian. Penjelasan mengenai masing-masing kegiatan ialah sebagai berikut.

3.6.1 Pembuatan Laporan

Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan serangkaian informasi baik primer maupun sekunder maka akan didokumentasikan yang berupa laporan Tugas Akhir yang dapat dipertanggungjawabkan nantinya. Informasi yang sudah diperoleh diharapkan bisa menjadi rekomendasi perbaikan terhadap *website* berita Metro Riau supaya menjadi lebih baik lagi dan menjadi pedoman yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

3.6.2 Presentasikan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti mempresentasikan hasil laporan Tugas Akhir kepada dewan penguji serta pembimbing Tugas Akhir ini ketika sidang akhir dilakukan sehingga penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan nantinya.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil pembahasan analisa kualitas terhadap *website* berita Metro Riau menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA ialah sebagai berikut:

Berdasarkan analisa *website* Metro Riau menggunakan metode IPA yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, serta analisis kuadran IPA menghasilkan perhitungan tingkat kesesuaian data responden memiliki rata-rata nilai keseluruhan dari setiap indikator sebesar 86%. Sedangkan hasil perhitungan tingkat kesenjangan mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar -0,54% atau menunjukkan hasil negatif. Dari hasil tersebut menyatakan bahwa *website* yang diberikan saat ini masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna sehingga membuat pengguna merasa belum puas terhadap kinerja *website* saat ini. Hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa terdapat indikator yang masih dianggap kritis dan butuh perhatian untuk dilakukan sebuah perbaikan agar tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* dapat meningkat. Indikator yang membutuhkan perbaikan yaitu, pada variabel *usability* ke-3 dan ke-5 mengenai kemudahan dalam bernavigasi dan memiliki tampilan yang menarik. Pada variabel *information quality* mengenai informasi yang disediakan akurat (IQ1), informasi yang disajikan *update* (IQ3), memberikan informasi yang relevan (IQ4) dan menyajikan informasi yang mudah untuk dipahami (IQ5). Berdasarkan indikator tersebut diharapkan dapat dijadikan gambaran dalam melakukan perbaikan oleh pihak pengelola *website* Metro Riau.

Berdasarkan tingkat kepuasan pengguna yang dihitung menggunakan metode CSI pada *website* Metro Riau menunjukkan nilai sebesar 67,61%. Dari hasil tersebut terlihat bahwa pengguna merasa puas dengan kinerja *website* Metro Riau saat ini. Namun masih perlu dilakukan pengembangan lebih baik agar tercapainya kepuasan yang maksimal, untuk dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna maka dapat dilakukan dengan cara memperbaiki kinerja *website* yang masih belum sesuai dengan harapan pengguna yang terdapat pada Kuadran I berdasarkan hasil analisis IPA.

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



5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada pihak pengelola *website* Metro Riau serta kepada pengembang penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

Kepada pihak pengelola *website* berita Metro Riau diharapkan untuk dapat mempertahankan kualitas kinerja *website* yang dinilai sudah sesuai dan memenuhi kepuasan penggunaanya seperti yang terdapat pada kuadran II analisis IPA.

Kepada pihak pengelola *website* berita Metro Riau diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan dalam memperbaiki atau memperbaharui *website* kedepannya sehingga bisa meningkatkan kualitas *website* dalam memberikan kepuasan pengguna dengan maksimal.

Kepada pihak yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya terhadap *website* berita Metro Riau diharapkan untuk menambahkan metode pengukuran lainnya demi memberikan nilai ukur kualitas *website* yang lebih sempurna dan dapat dijadikan bahan perbandingan, karena untuk mengukur kualitas suatu *website* tidak hanya dipengaruhi oleh variabel yang ada pada *Webqual* 4.0.

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



DAFTAR PUSTAKA

- Adhiansah, K., Septiadi, A. D., dan Krisbiantoro, D. (2020). Penerapan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa) untuk evaluasi kualitas website akademik: Penerapan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa) untuk evaluasi kualitas website akademik. *Infoman's: Jurnal Ilmu-ilmu Manajemen dan Informatika*, 14(2), 134–143.
- Al Haidi, A., dan Suprpto, A. R. (2017). Pengukuran kualitas layanan website dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Apriani, Y., Santi, R., dan Fenando, F. (2018). Analisis kualitas layanan website badan kesatuan bangsa dan politik kota Palembang menggunakan metode webqual 4.0. Dalam *Prosiding seminar nasional sains dan teknologi terapan* (Vol. 1).
- Apritasari, F. (2016). *Ta: Pengukuran kualitas website laboratorium komputer stikom surabaya menggunakan metode webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Ariani, D. W. (2005). Pengendalian kualitas statistik (pendekatan kuantitatif dalam manajemen kualitas).
- Ariska, O. D., Kusyanti, A., dan Bachtiar, F. A. (2018). Evaluasi kualitas layanan website portal jurnal universitas brawijaya dan website student journal universitas brawijaya menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa (importance performance analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Ayudhitama, A. P., dan Pujianto, U. (2019). Analisa kualitas dan usability berdasarkan persepsi pada website shopee. *Jurnal Informatika Polinema*, 6(1), 61–70.
- Azwar, S. (2003). Metode penelitian cetakan ke-enam. *Yogyakarta, Penerbit, Pustaka Pelajar*.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114–127.
- Baus, E. E., dan Suprpto, A. D. H. (2018). Analisis kualitas website tribunews.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Cassaron, D. (2015). evaluasi heuristic desain antar muka (interface) portal ma-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



hasiswa (studi kasus portal mahasiswa universitas x). *Jurnal Metris*, 16(01), 9–14.

Djeng, 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.

Fatmala, W. S., dan Suprpto, A. R. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964.

Hani, I. S. (2018). *Evaluasi kualitas website terhadap kepuasan masyarakat menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa)(studi kasus pada website disperkim. malangkota. go. id dinas perumahan dan kawasan permukiman kota malang)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Brawijaya.

Huami, R. R. F., dan Camilia, D. R. (2016). Analisis kepuasan pada pengguna sistem tcs menggunakan metode end user computing satisfaction (studi kasus: Pt. tlk, bandung). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(1), 15–26.

Kurniawan, A. (2009). Belajar mudah spss untuk pemula.

Lee, Y., dan Kozar, K. A. (2012). Understanding of website usability: Specifying and measuring constructs and their relationships. *Decision support systems*, 52(2), 450–463.

Liani, D. A., Fikry, M., dan Hutajulu, M. J. (2020). Analisa metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa) pada kualitas situs detik. com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 34–45.

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

Monalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus: Uin suska riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189.

Muhammad, A. A. (2020). *Analisis pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ngilum, M. C., dan Indriyanti, A. D. (2020). Evaluasi kualitas website simontasi unesa menggunakan metode webqual dan importance performance analysis (ipa). *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 2(01).

Patih, H., dan Baek, S. (2007). Measuring service quality of online bookstores with webqual. Dalam *International conference on human-computer interaction*

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.



(hal. 95–103).

- Prayoga, D., dkk. (2018). Analisis kepuasan pelanggan kantor pos dengan metode importance performance analysis (ipa) dan customer satisfaction index (csi)(studi kasus pada kantor pos sragen).
- Rahmainsi, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa)* (B.S. thesis). Jakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Rinata, S. A. (2018). *Analisis kualitas layanan website global surya insani dengan metode webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). STIKOM DINAMIKA BANGSA JAMBI.
- Riyanto, S., dan Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*. Deepublish.
- Rizky, K. (2020). *Measurement of andalan batik website quality using webqual 4.0 method and importance performance analysis* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Santoso, B. S., Anwar, M. F., dan Hermawati, S. (2015). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importance-performance analysis (ipa) pada situs kaskus. *no. September*.
- Saputra, A., dan Kurniadi, D. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-campus di iain bukittinggi menggunakan metode eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58–66.
- Siregar, S. (2015). Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & spss.
- Sugiyono, P. (2014). Populasi dan sampel. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 291, 292.
- Sujarweni, V. W. (2015). Spss untuk penelitian (cetakan i). *Bandung: ALfabeta*.
- Syaifulallah, S., dan Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.
- Tükyılmaz, A., dan Özkan, C. (2007). Development of a customer satisfaction index model: An application to the turkish mobile phone sector. *Industrial Management & Data Systems*.
- Utami, W. H., dkk. (2018). *Analisis kualitas layanan website e-filing menggunakan metode webqual dan ipa (studi kasus: Kpp pratama Palembang)* (Unpublished doctoral dissertation). UIN RADEN FATAH PALEMBANG.
- Waharni, Y. U., Listyaningsih, V., Srentiyono, P., Purnamaningtyas, E., dkk. (2016). Tinjauan aspek heuristik untuk mengevaluasi tampilan antar muka website

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

pemerintahan (studi kasus website pemerintahan x). *Data Manajemen dan Teknologi Informasi (DASI)*, 17(1), 66–71.

Yumarlin, M. (2016). Evaluasi penggunaan website universitas janabadra dengan menggunakan metode usability testing. *Informasi Interaktif*, 1(1), 34–43.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adlis Pitrajaya
Jabatan : Pemimpin Redaksi PT. Metro Riau

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Yesha Oktinadila
NIM : 11753202114
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jurusan : Sistem Informasi
Semester : 7 (Tujuh)

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan pihak PT. Metro Riau pada tanggal 19 November 2020 terkait tugas akhir dengan pembahasan tentang Analisis Kualitas Website PT. Metro Riau Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Pekanbaru, 24 Januari 2021

Pimpinan Redaksi

 Adlis Pitrajaya



Daftar Pertanyaan untuk Wawancara

Narasumber : Bpk. Adlis Pitrajaya

Jabatan : Pemimpin Redaksi PT. Metro Riau

Tanggal Wawancara : Kamis, 19 November 2020

1. Sejarah berdirinya website dan perusahaan PT. Metro Riau?

Jawaban: Metro Riau didirikan tahun 2005, lalu setelah beberapa bulan metro riau didirikan barulah website metro riau dibuat. Artinya sudah 15 tahun. Website metro riau dibangun untuk mendukung koran nya, bukan untuk khusus koran online seperti detik.com. Tujuan nya untuk mendukung koran metro riau, berita yang diposting ke website juga berita-berita dari koran cetak. Dibuat website karna kalau koran distribusinya kan terbatas, maka dibangunlah websitenya itu biar mencapai keseluruhan Indonesia atau khususnya wilayah Riau.

2. Bisakah anda jelaskan bagaimana susunan Struktur Organisasi PT. Metro Riau ini pak?

Jawaban: Struktur nya memanfaatkan SDM yang ada di Metro Riau.

3. Siapakah yang membuat website metroriau.com?

Jawaban: Saya sendiri. Saya yang merancang, tenaga IT nya yang membuat. Saya yang mengatur struktur nya semua, tampilan, susunan rubriknya harus seperti ini, view seperti ini.

4. Ada berapa jumlah karyawan yang berkerja di Perusahaan ini pak?

Jawaban: Sekitar 100an termasuk kru krunya.

5. Sudah berapa lama Perusahaan ini berdiri dan sudah berapa lama website metroriau.com digunakan?

Jawaban: Sudah 15 tahun dan website sudah berdiri sejak 2008.

6. Berapa banyak pengunjung website perharinya pak?

Jawaban: Pengunjung website kan dilihat dari per-IP jadi hitungan nya berbeda beda tiap hari, selalu bergerak, jadi kita tidak bisa menentukan berapa jumlah pengunjung nya per hari. Tapi cukup tinggi, bisa sampai 10ribuan pembacanya.

7. Selama berdirinya website ini apakah ada kendala atau error yang terdapat pada website metroriau.com?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



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.

Jawaban: Pasti ada. Error itu bisa disebabkan oleh traffic yang tinggi, skrip nya yang bermasalah atau jaringan yang bermasalah, atau di hacker orang.

8. Apa upaya yang dilakukan perusahaan untuk membantu meningkatkan pengunjung website?

Jawaban: Banyak. Untuk mendukung kenapa bisa pengunjung website cukup tinggi, banyak faktornya. Faktornya apa saja, misalnya kualitas berita kemudian kecepatan orang mengakses, kemudian ada keberagaman berita.

9. Apakah ada kritik dan saran yang disampaikan oleh pengunjung mengenai website metroriau ini?

Jawaban: Karna Metro Riau ini belum pernah membuat survei, maka untuk mengetahui misalnya ada kritikan beritanya kurang menarik, tampilan nya kurang bagus, kita emang belum pernah melakukan ini, tapi survei yang kita lakukan hanya sebatas yang di Internal saja dulu.

10. Untuk masalah profit Perusahaan bagaimana perkembangannya pak?

Jawaban: Seperti yang saya bilang tadi Website metro riau belum dijadikan untuk profit, dia sifatnya hanya untuk mendukung dan menunjang pelancaran kiran cetaknya.

11. Apakah website metroriau.com ini sebelumnya sudah pernah di teliti pak?

Jawaban: Belum pernah. Ini yang pertama kalinya.

12. Apakah selama website ini berdiri sudah pernah melakukan evaluasi?

Jawaban: Evaluasi selalu dilakukan. Apa yang kurang, apa yang menarik, berapa jumlah beritanya.

13. Jika iya, menurut bapak seberapa penting dilakukan nya evaluasi bagi PT. Metro Riau?

Jawaban: Iyaa.. evaluasi itu penting gitu loh. Jika kita tidak evaluasi bagaimana kita tau apa yang kurang apa ada yang aneh aneh disitu, apakah redaktor nya jalan.

14. Pernahkah website metroriau.com terjadi crash/error?

Jawaban: Pasti pernah.

15. Apa dampaknya bagi pengguna jika terjadi eror?

Jawaban: Pasti berdampak bagi pengguna. Seperti yang saya bilang tadi, kalau dia error pasti orang gasuka. Kalau hasil penelitian orang, 1 menit saja error sekian ribu orang pasti akan gamau. Besar pengaruhnya jika terjadi eror.

16. Apakah bapak puas dalam menggunakan website tersebut?

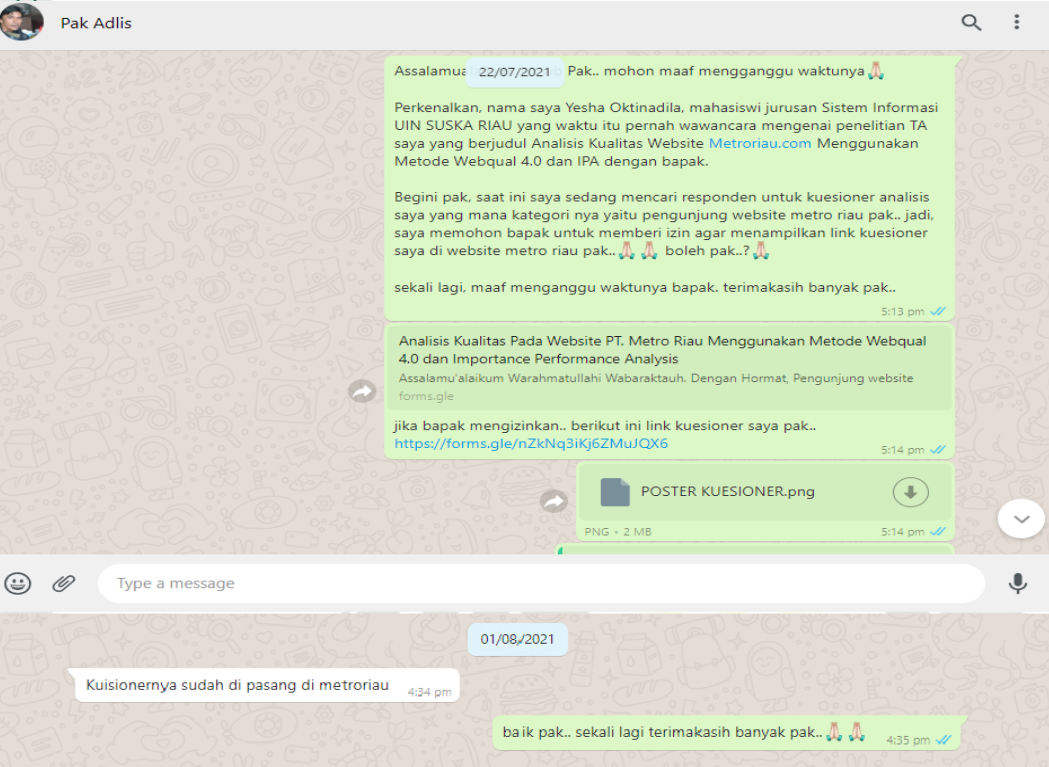
Jawaban: Pastinya puas.. kan saya sendiri yang merancang, tapi mau bagaimanapun tetap pasti ada kekurangan nya



Pak Adlis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN C

SCREENSHOOT PERMASALAHAN

Berdasarkan pada kualitas *usability*, *website* Metro Riau masih memiliki beberapa permasalahan yang perlu diperbaiki. Adapun permasalahan yang terdapat pada kategori *usability* yakni, tampilan *website* yang kurang menarik karena iklan poster yang dipajang dan disusun berdempetan, kemudian terdapat halaman yang mempunyai banyak space kosong, dan *website* ini tidak mempunyai navigasi atau fitur nomor halaman.



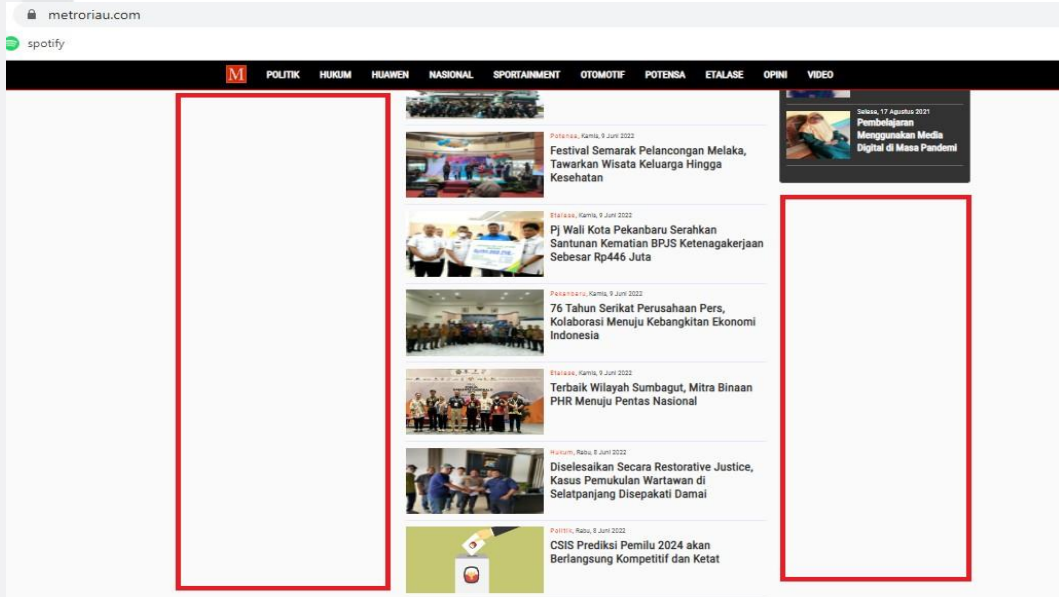
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Berdasarkan dimensi atau aspek *information quality*, terdapat beberapa permasalahan diantaranya yaitu pertama, judul berita yang ditampilkan tidak sesuai dengan gambar yang dicantumkan pada laman berita tersebut. Kedua, penyajian informasi yang kurang *up-to-date* pada kategori ”opini” dan ”potensa”. Ketiga, terdapat fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya yaitu pada fitur pencarian yang mana ketika pengunjung mencari kata kunci atau judul berita yang diinginkan namun hanya tampilan putih kosong yang tertera. Keempat, bahasa yang digunakan tidak konsisten hal ini dapat diamati pada menu-menu yang tertera memakai bahasa selain bahasa Indonesia.

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.

2.004 Warga Bonai Darussalam Telah Divaksin

Rohul | Selasa, 13 Juli 2021
 Editor : Wilyusanto | Penulis : Hendra

Wakapolver Rohul, Kompol Adi Prabowo bersama Kadus Sontang, Zulfahrianto melihat pelaksanaan vaksinasi Covid-19 ke warga Desa Sontang.

HuaWen

- Rabu, 2 Februari 2022: **Meski Sederhana, Sembayang Inlek Tetap Khidmat**
- Senin, 31 Januari 2022: **Optimis Sambut Tahun Masean Air**
- Minggu, 30 Januari 2022: **PUB Bodhisattva Mahastharmaprapta Bagian Nasi Bungkus ke Tuna Wisata**
- Kamis, 27 Januari 2022: **Makna Budaya Tahun Baru Inlek**

Politik

- Kamis, 3 Februari 2022: **TGB Zainul Majdi Ajak Daftar Konvensi Rakyat Partai Perindo**
- Senin, 31 Januari 2022: **Hary Tanoe: Indonesia Sejahtera, Persatuan Kuat**

Meluncur di Pekanbaru, Ini Keunggulan All New Honda HR-V

Otomotif | Sabtu, 16 April 2022
 Editor : Wilyusanto | Penulis : Wai

PEKANBARU - All New Honda HR-V resmi telah diperkenalkan di Pekanbaru lewat pameran di Mal SKA mulai 14 hingga 17 April. Generasi kedua SUV Honda ini tampil sangat berbeda.

HuaWen

- Jumab, 4 Juni 2022: **PGMTI Pekanbaru Rayakan Festival Duan Wu .Je**
- Kamis, 26 Mei 2022: **Yayasan Bundatara dan Wibawa Long Hong Kiong Gelar Program Watsak Bersama**
- Rabu, 26 Mei 2022: **Dilauti 40 Peserta, Pembinaan Budidya Bina Gelar Pembinaan Manajemen Pengusaha SMB**
- Senin, 22 Mei 2022: **Ditawar Persekolahan, Wibawa Dhammagna Buddhat Centre Gelar Watsak Bersama**

Politik

- Rabu, 6 Juni 2022: **CSIS Prediksi Pemilu 2024 akan Berlangsung Kompetitif dan Ketat**
- Senin, 30 Mei 2022: **Heri Budiarto: Cinta yang Tertunda Akhirnya Kesampaian**
- Kamis, 26 Mei 2022: **Jalin Sinergitas, Partai Demokrat Coffe Morning Dengan Insan Pers Kampar**

metroriau.com/opini/

Zona Riau

- Minggu, 12 Juni 2022: **Kembali Dibuka, Warga Pekanbaru Padati Kawasan CFD**
- Minggu, 12 Juni 2022: **Pemkab Kampar Bentuk Satgas Pengendalian Penyakit LSD dan PMK**
- Minggu, 12 Juni 2022: **Polres Pelalawan Gelar Lap Pra Operasi Patuh Lancang Kuning**
- Minggu, 12 Juni 2022: **Meriah dan Khidmatnya Penguhan Ketua RT 01/RW 10 Tangkerang Labuai**

Opini

- Minggu, 12 Desember 2021: **Perspektif Keislaman dalam Mengamalkan Pancasila**
- Senin, 4 Oktober 2021: **Pancasila, Pemungutan Suara, dan Kesaktiannya**
- Setelah, 7 September 2021: **Bagaimana Menjadikan Belajar Tidak Terlupakan**
- Setelah, 17 Agustus 2021: **Pembelajaran Menggunakan Media Digital di Masa Pandemi**
- Kamis, 20 Agustus 2020: **Kebijakan Minus 'Penerangan'**

Politik

- Rabu, 8 Juni 2022: **CSIS Prediksi Pemilu 2024 akan Berlangsung Kompetitif dan Ketat**
- Senin, 30 Mei 2022: **Heri Budiarto: Cinta yang Tertunda Akhirnya Kesampaian**
- Kamis, 26 Mei 2022: **Jalin Sinergitas, Partai Demokrat Coffe Morning Dengan Insan Pers Kampar**
- Jumab, 15 April 2022: **Bawaslu Kampar Gelar Sosialisasi Pengawasan Pemilu**

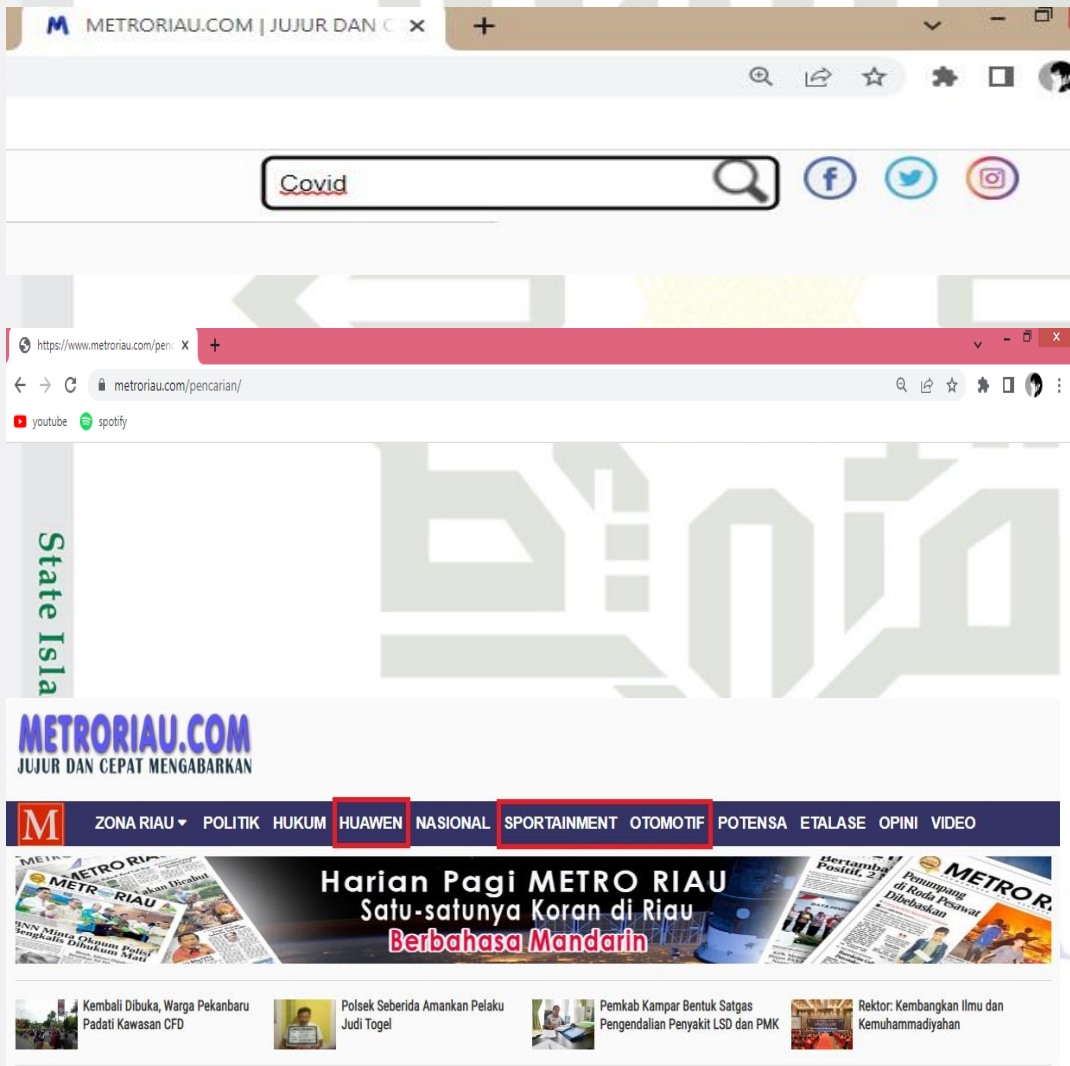
Otomotif

- PEKANBARU - All New Honda HR-V resmi telah diperkenalkan di Pekanbaru lewat pameran di Mal SKA mulai 14 hingga 17 April. Generasi kedua SUV Honda ini tampil sangat berbeda.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LAMPIRAN D

KUISIONER PENELITIAN

PEMBUKAAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb,
Dengan Hormat,
Pengunjung *website* berita Metro Riau www.metrورياu.com
Saya Yesha Oktanadila mahasiswi dari jurusan Sistem Informasi fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang menjalankan tugas akhir perkuliahan. Bersama ini saya selaku peneliti memohon ketersediaan saudara/i untuk dapat membantu mengisi kuesioner ini yang disusun dalam rangka penelitian tugas akhir peneliti mengenai Analisis Kualitas *Website* metrورياu.com menggunakan *We-bqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis*.
Peneliti mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dengan menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman, sehingga nantinya dapat memberi manfaat bagi *website* portal berita Metro Riau kedepannya.
Setiap informasi yang didapatkan dari kuesioner ini murni dilakukan untuk penelitian Tugas Akhir dan peneliti akan menjamin atas kerahasiaan dari setiap informasi yang diberikan. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i telah mengisi kuesioner ini.
Demikian permohonan saya, atas kesediaan dan kesungguhan serta kerjasama Saudara/I dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.
Yesha Oktanadila
Mahasiswa Sistem Informasi - Fakultas Sains dan Teknologi
UIN SUSKA Riau

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Provinsi Tempat Tinggal :

PANDUAN PENGISIAN KUESIONER

- Silahkan mengisi jawaban dengan tanda ceklis pada kolom pernyataan yang telah disediakan.
- Pernyataan terdiri dari 2 bagian yaitu pernyataan *Performance* dan *Importance*.
- PERFORMANCE** : KINERJA yang dirasakan atau persepsi Saudara/I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

terhadap layanan yang telah diberikan oleh *Website* berita Metro Riau saat ini.

- IMPORTANCE* : TINGKAT KEPENTINGAN atau HARAPAN Saudara/I terhadap layanan *Website* berita Metro Riau saat ini.
- Kuisisioner menggunakan skala *Likert* dari “1” sampai “5”.

No	Keterangan	Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

KUESIONER

No	Pernyataan	Kinerja					Harapan						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
	<i>Usability</i>												
1	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau mudah untuk dipelajari.												
2	Saya merasa saat berinteraksi pada <i>website</i> Metro Riau jelas dan dapat dimengerti.												
3	Saya merasa navigasi pada <i>website</i> Metro Riau mudah dioperasikan.												
4	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau mudah digunakan.												
5	Saya merasa tampilan <i>website</i> Metro Riau menarik.												
6	Saya merasa desain <i>website</i> Metro Riau sudah sesuai dengan tipenya (<i>website</i> portal berita).												
7	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau sudah memiliki kompetensi yang baik dalam menyampaikan berita.												
8	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau memberikan pengalaman positif saat digunakan.												
	<i>Information Quality</i>												
9	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau menyediakan informasi yang akurat.												
10	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau menyediakan informasi yang terpercaya.												
11	Saya merasa informasi pada <i>website</i> Metro Riau <i>up-to-date</i> .												
12	Saya merasa informasi pada <i>website</i> Metro Riau relevan.												



No	Pernyataan	Kinerja	Harapan
13	Saya merasa informasi pada <i>website</i> Metro Riau mudah dipahami.		
14	Saya merasa informasi pada <i>website</i> Metro Riau lengkap.		
15	Saya merasa format penyajian informasi pada <i>website</i> Metro Riau sudah sesuai.		
Information Quality			
16	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau memiliki reputasi yang baik.		
17	Saya merasa aman saat menginputkan data personal pada <i>website</i> Metro Riau.		
18	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau sudah melibatkan interaksi pengunjung dengan berita yang disampaikan atau memungkinkan pemberian komentar.		
19	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna.		
20	Saya merasa <i>website</i> Metro Riau memberikan ruang untuk komunitas.		
21	Saya merasa <i>website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak Metro Riau.		
22	Saya merasa bahwa semua informasi dan layanan pada <i>website</i> Metro Riau telah berjalan dengan baik dan optimal.		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN E

TABEL JAWABAN RESPONDEN

Berikut ini merupakan tabel hasil pengolahan kuesioner terhadap 96 responden pada *website* berita Metro Riau berdasarkan tingkat Kinerja.

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	71
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	64
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	76
5	3	1	3	1	3	1	4	3	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	67
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	89
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	93
8	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	2	4	4	84
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
12	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	71
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	68
14	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	1	1	4	4	74
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	74
16	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	73
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	2	3	3	62
18	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	97
19	4	2	4	4	2	3	2	5	5	5	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	66

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	73
22	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
24	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71
25	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	51
26	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
27	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	79
28	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	62
29	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	93
30	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
32	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
34	4	3	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	74
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
36	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	81
37	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	69
38	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	69
39	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	56
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	67
41	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	5	2	4	3	3	4	3	3	3	67
42	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	75
43	2	2	2	3	3	2	1	3	1	3	2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	47
44	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	84

No	P1	P2	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
45	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	81
46	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	4	1	3	2	4	3	3	3	3	2	2	58
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	70
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	70
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	70
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	75
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	73
53	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	69
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	3	3	3	4	4	4	4	2	2	70
55	4	4	4	4	4	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	4	1	1	1	3	2	55
56	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	65
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79
58	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	70
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	81
60	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	71
61	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	94
62	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	69
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	74
64	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	68
65	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	69
66	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	71
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	67
68	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	90
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	80

No	P1	P2	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	83
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	81
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	77
74	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	74
75	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	76
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	79
77	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	77
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	74
79	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	78
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	79
81	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	92
82	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	76
83	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
84	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	74
85	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	76
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	69
87	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	78
88	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	58
89	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
90	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	75
91	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	77
92	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	91
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70
94	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	73

UIN SUSKA RIAU

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL	
95	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	76	
96	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	62

ciptanya dilindungi Undang-Undang. Semua seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: ang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: ang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau ngutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. ang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut merupakan tabel hasil pengolahan kuesioner terhadap 96 responden pada *website* Metro Riau berdasarkan tingkat Harapan.

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	89
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	108
3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	80
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	77
5	4	4	1	4	1	4	1	4	1	3	3	3	1	1	4	4	4	3	3	4	3	4	65
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	69
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	90
8	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	91
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
12	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	86
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	104
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	97
15	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
16	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	97
17	2	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	59
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	101
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	84
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	76
21	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	76
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	107
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
24	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
25	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	53
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
27	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	99
28	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	94
29	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	87
30	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
32	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	96
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
34	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
36	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	4	3	85
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	84
39	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	100
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	69
41	3	4	2	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	2	5	2	4	4	4	2	71
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	94
44	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	95
45	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	101
46	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	95
47	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
48	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	93
49	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	82

No	P1	P2	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
50	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	78
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	77
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	92
53	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	81
54	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
55	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	84
56	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	5	4	86
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	99
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	96
61	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	99
62	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	82
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	92
65	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	73
66	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	100
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	83
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	93
71	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	89
72	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	89
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	91
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
75	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	89
76	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	83
77	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	85
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	87
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	102
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	108
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	76
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	85
88	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	70
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	92
92	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	101
93	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	85
94	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
95	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	69

yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis, ini tanpa mengemukakan dan mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau ngutipan tidak merugikan hak kepegawaian yang bersangkutan atau sebagai bagian dari karya tulis yang bersangkutan.

UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Maulana Yusuf

UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN F

HASIL Uji VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Hasil Uji Validitas Kinerja (Performance)

		Correlations																						
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	.691**	.320**	.469**	.034	.301**	.335**	.399**	.392**	.342**	.114	0.139	.322**	.332**	.317**	.273**	.327**	.226*	0.070	0.189	0.052	0.184	.498**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.001	0.000	0.739	0.003	0.001	0.000	0.000	0.001	0.270	0.177	0.001	0.001	0.002	0.007	0.001	0.027	0.496	0.066	0.615	0.073	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P02	Pearson Correlation	.691**	1	.360**	.630**	.162	.267**	.393**	.353**	.443**	.407**	.276**	.336**	.325**	.411**	.368**	.268**	.367**	.274**	.091	.225*	0.140	0.188	.591**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.114	0.008	0.000	0.000	0.000	0.000	0.006	0.001	0.001	0.000	0.008	0.000	0.007	0.062	0.028	0.172	0.067	0.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
P03	Pearson Correlation	.320**	.360**	1	.329**	.591**	.251*	.292**	.247*	.210*	0.163	.646**	.233*	.628**	.325**	.313**	0.180	0.163	.309**	0.178	.206*	.589**	.600**	.651**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000		0.001	0.000	0.014	0.004	0.015	0.040	0.113	0.000	0.022	0.000	0.001	0.002	0.079	0.113	0.002	0.082	0.044	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P04	Pearson Correlation	.469**	.630**	.329**	1	.252*	.375**	.442**	.466**	.471**	.471**	.243*	.325**	.320**	.378**	.315**	.353**	.385**	.294**	.145	0.179	0.135	0.129	.589**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001		0.013	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.017	0.001	0.002	0.000	0.002	0.000	0.004	0.040	0.150	0.082	0.188	0.212	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P05	Pearson Correlation	0.034	0.162	.591**	.252*	1	.310**	.306**	.235*	0.180	0.143	.508**	.286**	.568**	.309**	.284**	.273**	.165	.217*	.254*	.202*	.463**	.441**	.576**
	Sig. (2-tailed)	0.739	0.114	0.000	0.013		0.002	0.002	0.021	0.079	0.165	0.000	0.005	0.000	0.002	0.005	0.007	0.109	0.034	0.013	0.048	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P06	Pearson Correlation	.301**	.267**	.251*	.375**	.310**	1	.528**	.547**	.283**	.421**	.194	.404**	.291**	.417**	.522**	.414**	.348**	.268**	.257*	.320**	.092	0.147	.585**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.008	0.014	0.000	0.002		0.000	0.000	0.005	0.000	0.059	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.001	0.008	0.012	0.002	0.373	0.153	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P07	Pearson Correlation	.335**	.393**	.292**	.442**	.306**	.528**	1	.552**	.463**	.570**	.242*	.260*	.339**	.370**	.294**	.406**	.332**	.393**	.167	0.200	0.087	0.112	.595**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.004	0.000	0.002	0.000		0.000	0.000	0.000	0.017	0.011	0.001	0.000	0.004	0.000	0.001	0.000	0.104	0.050	0.398	0.279	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P08	Pearson Correlation	.399**	.353**	.247*	.466**	.235*	.547**	.552**	1	.461**	.480**	.242*	.394**	.270**	.453**	.438**	.371**	.295**	.329**	.217*	.296**	.109	0.120	.602**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.015	0.000	0.021	0.000	0.000		0.000	0.000	0.018	0.000	0.008	0.000	0.000	0.000	0.004	0.001	0.034	0.003	0.292	0.245	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P09	Pearson Correlation	.392**	.443**	.210*	.471**	0.180	.283**	.463**	.461**	1	.562**	.091	.221*	0.156	.457**	.235*	.294**	.276**	.401**	.287**	.242*	-.005	0.037	.515**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.040	0.000	0.079	0.005	0.000	0.000		0.000	0.378	0.030	0.130	0.000	0.021	0.004	0.006	0.000	0.005	0.018	0.965	0.718	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P10	Pearson Correlation	.342**	.407**	0.163	.471**	0.143	.421**	.570**	.480**	.562**	1	.263**	.312**	.357**	.327**	.239*	.383**	0.143	.409**	0.080	0.128	0.037	0.153	.538**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.113	0.000	0.165	0.000	0.000	0.000	0.000		0.010	0.002	0.000	0.001	0.019	0.000	0.164	0.000	0.440	0.212	0.721	0.136	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P11	Pearson Correlation	0.114	.276**	.646**	.243*	.508**	0.194	.242*	.242*	0.091	.263**	1	.429**	.729**	.416**	.426**	.224*	0.194	.276**	.238*	.292**	.633**	.587**	.661**
	Sig. (2-tailed)	0.270	0.006	0.000	0.017	0.000	0.059	0.017	0.018	0.378	0.010		0.000	0.000	0.000	0.000	0.028	0.058	0.007	0.020	0.004	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P12	Pearson Correlation	0.139	.336**	.233*	.325**	.286**	.404**	.260*	.394**	.221*	.312**	.429**	1	.304**	.506**	.552**	.373**	.298**	.331**	.409**	.429**	0.120	0.119	.575**
	Sig. (2-tailed)	0.177	0.001	0.022	0.001	0.005	0.000	0.011	0.000	0.030	0.002	0.000		0.003	0.000	0.000	0.000	0.003	0.001	0.000	0.000	0.245	0.249	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P13	Pearson Correlation	.322**	.325**	.628**	.320**	.568**	.291**	.339**	.270**	0.156	.357**	.729**	.304**	1	.425**	.396**	.343**	0.192	.317**	.036	.211*	.599**	.566**	.692**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.001	0.000	0.002	0.000	0.004	0.001	0.008	0.130	0.000	0.000	0.003		0.000	0.000	0.001	0.061	0.002	0.726	0.039	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P14	Pearson Correlation	.332**	.411**	.325**	.378**	.309**	.417**	.370**	.453**	.457**	.327**	.416**	.506**	.425**	1	.767**	.556**	.484**	.510**	.412**	.482**	.213*	.283**	.732**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.001	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.037	0.005	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P15	Pearson Correlation	.317**	.368**	.313**	.315**	.284**	.522**	.294**	.438**	.235*	.239*	.426**	.552**	.396**	.767**	1	.576**	.506**	.476**	.618**	.613**	.249*	.335**	.735**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.002	0.002	0.005	0.000	0.004	0.000	0.000	0.021	0.019	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.015	0.001	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P16	Pearson Correlation	.273**	.268**	0.180	.353**	.273**	.414**	.406**	.371**	.294**	.383**	.224*	.373**	.343**	.556**	.576**	1	.541**	.579**	.463**	.482**	.240*	.223*	.651**
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.008	0.079	0.000	0.007	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.028	0.000	0.000	0.001		0.000	0.000	0.000	0.000	0.018	0.029	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

P17	Pearson Correlation	.327**	.367**	0.163	.385**	0.165	.348**	.332**	.295**	.276**	0.143	0.194	.298**	0.192	.484**	.506**	.541**	1	.355**	.504**	.409**	.222*	0.137	.557**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.113	0.000	0.109	0.001	0.001	0.004	0.006	0.164	0.058	0.003	0.061	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.029	0.184	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P18	Pearson Correlation	.226*	.274**	.309**	.294**	.217*	.268**	.393**	.329**	.401**	.409**	.276**	.331**	.317**	.510**	.476**	.579**	.355**	1	.540**	.550**	.257*	0.166	.636**
	Sig. (2-tailed)	0.027	0.007	0.002	0.004	0.034	0.008	0.000	0.001	0.000	0.000	0.007	0.001	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.011	0.106	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P19	Pearson Correlation	0.070	0.191	0.178	0.150	.254*	.257*	0.167	.217*	.287**	0.080	.238*	.409**	0.036	.412**	.618**	.463**	.504**	.540**	1	.698**	.260*	0.173	.537**
	Sig. (2-tailed)	0.496	0.062	0.082	0.145	0.013	0.012	0.104	0.034	0.005	0.440	0.020	0.000	0.728	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.011	0.092	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P20	Pearson Correlation	0.189	.225*	.206*	0.179	.202*	.320**	0.200	.296**	.242*	0.110	0.212	0.004	0.000	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.016	0.000
	Sig. (2-tailed)	0.066	0.028	0.044	0.082	0.048	0.002	0.050	0.003	0.018	0.212	0.004	0.000	0.039	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.016	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P21	Pearson Correlation	0.052	0.140	.589**	0.135	.463**	0.092	0.087	0.109	0.005	0.037	.633**	0.120	.599**	.213*	.249*	.240*	.222*	.257*	.260*	.376**	1	.744**	.541**
	Sig. (2-tailed)	0.615	0.172	0.000	0.188	0.000	0.373	0.398	0.292	0.965	0.721	0.000	0.245	0.000	0.037	0.015	0.018	0.029	0.011	0.011	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P22	Pearson Correlation	0.184	0.188	.600**	0.129	.441**	0.147	0.112	0.120	0.037	0.153	.587**	0.119	.566**	.283**	.335**	.223*	0.137	0.166	0.173	.245*	.744**	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	0.073	0.067	0.000	0.212	0.000	0.153	0.279	0.245	0.718	0.136	0.000	0.249	0.000	0.005	0.001	0.029	0.184	0.106	0.092	0.016	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.498**	.591**	.651**	.589**	.576**	.585**	.595**	.602**	.515**	.538**	.661**	.575**	.692**	.732**	.735**	.651**	.557**	.636**	.537**	.603**	.541**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																								
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																								

Hasil Uji Validitas Harapan (*Importance*)

		Correlations																						TOTAL
		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	.685**	.205*	.365**	.208*	.413**	.492**	.446**	.528**	.454**	.234*	.376**	.297**	.363**	.421**	.420**	.334**	.249*	.219*	0.165	.245*	.251*	.523**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.045	0.000	0.042	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.022	0.000	0.003	0.000	0.000	0.000	0.001	0.015	0.032	0.108	0.016	0.014	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P02	Pearson Correlation	.685**	1	.456**	.579**	.418**	.485**	.572**	.577**	.509**	.510**	.469**	.445**	.406**	.626**	.617**	.628**	.600**	.411**	.477**	.393**	.368**	.438**	.742**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P03	Pearson Correlation	.205*	.456**	1	.700**	.551**	.531**	.358**	.306**	.303**	.295**	.553**	.305**	.420**	.400**	.352**	.336**	.382**	.205*	.243*	.237*	.390**	.349**	.578**
	Sig. (2-tailed)	0.045	0.000		0.000	0.000	0.000	0.002	0.003	0.004	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.046	0.017	0.020	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P04	Pearson Correlation	.365**	.579**	.700**	1	.523**	.687**	.547**	.475**	.484**	.310**	.409**	.306**	.342**	.499**	.437**	.510**	.579**	.344**	.409**	.431**	.330**	.402**	.688**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P05	Pearson Correlation	.208*	.418**	.551**	.523**	1	.425**	.383**	.278**	.308**	.288**	.594**	.330**	.529**	.488**	.380**	.380**	.558**	.374**	.532**	.439**	.569**	.535**	.655**
	Sig. (2-tailed)	0.042	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.006	0.002	0.004	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P06	Pearson Correlation	.413**	.485**	.531**	.687**	.425**	1	.575**	.612**	.508**	.607**	.411**	.356**	.457**	.634**	.667**	.523**	.470**	.399**	.425**	.415**	.431**	.407**	.735**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P07	Pearson Correlation	.492**	.572**	.358**	.547**	.383**	.575**	1	.712**	.702**	.558**	.547**	.493**	.409**	.561**	.559**	.676**	.480**	.446**	.500**	.427**	.378**	.472**	.750**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P08	Pearson Correlation	.446**	.577**	.306**	.475**	.278**	.612**	.712**	1	.701**	.683**	.409**	.515**	.467**	.676**	.624**	.537**	.408**	.469**	.486**	.392**	.358**	.327**	.725**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.000	0.006	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tuils ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tuils ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

P09	Pearson Correlation	.528**	.509**	.303**	.484**	.308**	.508**	.702**	.701**	1	.633**	.460**	.535**	.518**	.612**	.502**	.551**	.499**	.518**	.433**	.382**	.265**	.346**	.709**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.003	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.009	0.001	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P10	Pearson Correlation	.454**	.510**	.295**	.310**	.288**	.607**	.558**	.683**	.633**	1	.551**	.618**	.494**	.686**	.678**	.514**	.397**	.396**	.409**	.302**	.264**	.360**	.695**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.004	0.002	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.009	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P11	Pearson Correlation	.234**	.469**	.553**	.409**	.594**	.411**	.547**	.409**	.460**	.551**	1	.658**	.712**	.654**	.556**	.562**	.534**	.474**	.492**	.365**	.603**	.601**	.757**
	Sig. (2-tailed)	0.022	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P12	Pearson Correlation	.376**	.445**	.305**	.306**	.330**	.356**	.493**	.515**	.535**	.618**	.658**	1	.534**	.637**	.580**	.526**	.393**	.456**	.379**	.314**	.317**	.392**	.660**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.002	0.002	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.002	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P13	Pearson Correlation	.297**	.406**	.420**	.342**	.529**	.457**	.409**	.467**	.518**	.494**	.712**	.534**	1	.606**	.489**	.416**	.442**	.427**	.341**	.290**	.601**	.444**	.677**
	Sig. (2-tailed)	0.003	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.004	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P14	Pearson Correlation	.363**	.626**	.400**	.499**	.488**	.634**	.561**	.676**	.612**	.686**	.654**	.637**	.606**	1	.749**	.671**	.608**	.670**	.623**	.548**	.549**	.474**	.851**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P15	Pearson Correlation	.421**	.617**	.352**	.437**	.380**	.667**	.559**	.624**	.502**	.678**	.556**	.580**	.489**	.749**	1	.783**	.687**	.579**	.618**	.524**	.508**	.484**	.816**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P16	Pearson Correlation	.420**	.628**	.336**	.510**	.380**	.523**	.676**	.537**	.551**	.514**	.562**	.526**	.416**	.671**	.783**	1	.763**	.582**	.628**	.582**	.490**	.520**	.801**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P17	Pearson Correlation	.334**	.600**	.382**	.579**	.558**	.470**	.480**	.408**	.499**	.397**	.534**	.393**	.442**	.608**	.687**	.763**	1	.579**	.688**	.597**	.504**	.584**	.774**
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P18	Pearson Correlation	.249**	.411**	.205**	.344**	.374**	.399**	.446**	.469**	.518**	.396**	.474**	.456**	.427**	.670**	.579**	.582**	.579**	1	.768**	.731**	.617**	.492**	.714**
	Sig. (2-tailed)	0.015	0.000	0.046	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P19	Pearson Correlation	.219**	.477**	.243**	.409**	.532**	.425**	.500**	.486**	.433**	.409**	.492**	.379**	.341**	.623**	.618**	.628**	.688**	.768**	1	.768**	.630**	.659**	.752**
	Sig. (2-tailed)	0.032	0.000	0.017	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P20	Pearson Correlation	.0165	.393**	.237**	.431**	.439**	.415**	.427**	.392**	.382**	.302**	.365**	.314**	.290**	.548**	.524**	.582**	.597**	.731**	.768**	1	.599**	.611**	.675**
	Sig. (2-tailed)	0.108	0.000	0.020	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.003	0.000	0.002	0.004	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P21	Pearson Correlation	.245**	.368**	.390**	.330**	.569**	.431**	.378**	.358**	.265**	.264**	.603**	.317**	.601**	.549**	.508**	.490**	.504**	.617**	.630**	.599**	1	.715**	.691**
	Sig. (2-tailed)	0.016	0.000	0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.009	0.009	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P22	Pearson Correlation	.251**	.438**	.349**	.402**	.535**	.407**	.472**	.327**	.346**	.360**	.601**	.392**	.444**	.474**	.484**	.520**	.584**	.492**	.659**	.611**	.715**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	0.014	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.523**	.742**	.578**	.688**	.655**	.735**	.750**	.725**	.709**	.695**	.757**	.660**	.677**	.851**	.816**	.801**	.774**	.714**	.752**	.675**	.691**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (*Performance*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.914	22

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	71.0104	105.568	0.440	0.912
P02	70.9271	104.868	0.545	0.910
P03	71.1875	100.259	0.591	0.909
P04	70.8750	105.584	0.547	0.910
P05	71.3021	102.192	0.509	0.911
P06	70.9688	104.367	0.534	0.910
P07	70.9063	104.317	0.546	0.910
P08	70.8750	104.868	0.558	0.910
P09	71.0729	105.942	0.462	0.912
P10	70.8229	105.410	0.486	0.911
P11	71.2708	100.389	0.603	0.909
P12	71.0417	105.598	0.531	0.910
P13	71.1146	98.755	0.634	0.908
P14	70.9271	102.131	0.696	0.907
P15	71.0000	102.379	0.700	0.907
P16	70.9375	103.596	0.609	0.909
P17	71.0521	105.397	0.509	0.911
P18	70.9375	102.712	0.586	0.909
P19	71.0208	104.947	0.481	0.911
P20	71.0208	102.210	0.542	0.910
P21	71.0000	104.084	0.480	0.911
P22	71.0417	104.798	0.484	0.911

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

Hasil Uji Reliabilitas Harapan (*Importance*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.953	22

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	82.2083	130.272	0.480	0.953
P02	82.3542	125.494	0.711	0.951
P03	82.2188	126.994	0.526	0.953
P04	82.3229	125.842	0.650	0.951
P05	82.1979	125.613	0.611	0.952
P06	82.3229	123.968	0.699	0.951
P07	82.2708	125.842	0.721	0.951
P08	82.2500	126.232	0.694	0.951
P09	82.2083	128.167	0.682	0.951
P10	82.3646	126.445	0.661	0.951
P11	82.1979	125.066	0.728	0.950
P12	82.2396	127.847	0.625	0.952
P13	82.1146	127.176	0.643	0.951
P14	82.3333	122.751	0.831	0.949
P15	82.4063	124.054	0.792	0.950
P16	82.3333	124.877	0.778	0.950
P17	82.3854	124.703	0.746	0.950
P18	82.3125	125.649	0.680	0.951
P19	82.3438	124.502	0.721	0.951
P20	82.3125	126.343	0.638	0.952
P21	82.1667	125.740	0.654	0.951
P22	82.2917	127.009	0.663	0.951

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN G DOKUMENTASI



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 RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Yesha Oktinadila lahir di Pekanbaru pada tanggal 10 Oktober 1999. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Aminullah Lubis dan Ibu Adrinawita. Saat ini penulis beralamat di Jl. Teropong Perumahan Griya Bumi Arengka Blok HH No. 18, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penulis dapat dihubungi melalui No. Hp 082179603812 dan alamat e-mail: 11753202114@students.uin-suska.ac.id. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN 010 Handayani pada tahun 2011, dan menyelesaikan sekolah menengah di SMP Negeri 8 Pekanbaru pada tahun 2014, kemudian penulis melanjutkan ke sekolah menengah atas di SMA Negeri 14 Pekanbaru dan tamat pada tahun 2017 dan meneruskan pendidikan ke jenjang S1 pada tahun 2017 di Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau dengan Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi. Pada Tahun 2019, penulis telah menyelesaikan Kerja Praktek yang bertempat di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Pertahanan Provinsi Riau. Dan pada tahun 2020 penulis juga telah menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kel. Sialangmunggu, Kec. Bukit Raya, Pekanbaru, Riau. Kemudian pada tahun 2022 Penulis telah menyelesaikan masa studinya dengan judul skripsi : "Analisis Kualitas Pada *Website* PT. Metro Riau Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*."

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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