ANALISA KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

MONICA MARNELIZA
11653203945

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
rsity of Sultan Syarif Kasim 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.

UIN SUSKA RIAU

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR

Oleh:

MONICA MARNELIZA
11653203945

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 28 Juli 2022

Ketua Program Studi	Pembimbing
Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.	Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008	NIP. 198307162011011008

Dipindai dengan CamScanner

im Riau

UIN SUSKA RIAU

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

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

TUGAS AKHIR

Oleh:

MONICA MARNELIZA
11653203945

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,

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Hartono, M.Pd.	**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**
NIP. 196403011992031003	**NIP. 198307162011011008 1**

DEWAN PENGUJI:

Ketua : **Anofrizen, S.Kom., M.Kom.**

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

Anggota 1 : **Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.**

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

Dipindai dengan CamScanner

im Riau

UIN SUSKA RIAU

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Monica Marneliza
NIM	: 11653203945
Tempat/Tgl Lahir	: Kinali, 15 Maret 1997
Fakultas/Pascasarjana	: Fakultas Sains Dan Teknologi
Prodi	: Sistem Informasi
Judul Skripsi	: Analisa Kualitas *Website* Menggunakan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul "Analisa Kualitas *Website* Menggunakan *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*" adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 28 Juli 2022
Yang membuat pernyataan

METERAI TEMPEL
E36EAJX978184804

Monica Marneliza
NIM: 11653203945

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.

Dipindai dengan CamScanner

im Riau

UIN SUSKA RIAU

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

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 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,

MONICA MARNELIZA
NIM. 11653203945

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini aku persembahkan kepada orang yang sangat kusayangi.

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayahanda (Ahmad Sukanela) dan Ibunda (Nurmaneli) yang telah memberikan kasih sayang, ridhonya, serta dukungan dan kasih sayang yang tiada terhingga mereka berikan. Untuk Ayah dan Ibu yang selalu membuatku termotivasi, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik. Terima kasih telah menjadi penyemangat untuk tetap lebih baik kedepannya Ayah, Ibu.

Teruntuk adik-adikku, keluarga dan orang terdekatku yang tiada hentinya memberikan doa dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan Tugas Akhir ini.

Terima kasih atas segala doa, bantuan, serta dukungannya selama membuat skripsi ini.

"Jadikan suatu permasalahan menjadi pengalaman yang sangat berharga"

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang mana, karena berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya Tugas Akhir ini yang berjudul **Analisa Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam kita panjatkan kepada junjungan Besar Nabi Muhammad *Sholallahu'alaihi Wassalam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad As Salamu'alaika Yaa Rasulullah*. Penulisan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata 1 (S1) di Program Studi Sistem Informasi pada Fakutas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan masukan kepada penulis. Untuk itu, pada sempatan ini dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan ribuan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna membantu penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Anofrizen, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Sidang Tugas Akhir penulis, yang telah memberikan arahan dan masukan dalam Tugas Akhir ini.
6. Bapak Dr. Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom selaku Penguji I penulis, yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penasehat Akademik (PA) sekaligus sebagai Penguji II yang juga banyak memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibu dan Bapak dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmunya

kepada penulis. Mudah-mudahan semua ilmu yang diberikan dapat penulis amalkan dan semoga menjadi amal jariyah.

9. Bapak Haris Susanto, Sp., Mp dari Universitas Islam Kuantan Singingi yang sudi meluangkan waktu, memberikan ilmu dan informasi kepada penulis guna penyelesaian penelitian Tugas Akhir ini.
10. Kedua orang tua tersayang sebagai pelita hidup penulis, Ayah Ahmad Sukanela dan Ibu Nurmaneli yang tanpa lelah untuk terus memberikan semangat, motivasi, dukungan, bantuan serta do'a terbaiknya dan selalu menjadi motivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Adik tercinta Mona Marneliza, Tri Moza Juneza dan sikecil Mora Oknelza yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Untuk Malika *Team* terimakasih karena selalu siap sedia ketika penulis membutuhkan pertolongan, terimakasih untuk waktunya yang mau direpotkan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
13. Teman segala hal Faisal Hasibuan, M. Jaya Try Nanda, Pajar Safika, Rahmad Rio Rinaldo, Rahmat Satria, Rehan Aulia Furqani, Royyan Nashari, Tri Aulia Pertiwi.
14. Kurcaci yang selalu menyemangati penulis Khairina Rizky(Nenek) dan Meyyola Ulfiani. Kinali Squard Ayu Andriyani, Elfia Zitra Yana, Irmaya Sari, dan Yeyen Jum'ati.
15. Teman seperjuangan Sistem Informasi angkatan 2016 khususnya kelas SIF 16 C yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu keberhasilan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tentunya pada Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Penulis berharap ada masukan, kritikan, maupun saran yang dapat disampaikan melalui email 11653203945@students.uin-suska.ac.id dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 28 Juli 2022
Penulis,

MONICA MARNELIZA
NIM. 11653203945

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

UIN SUSKA RIAU

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

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

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

MONICA MARNELIZA
NIM: 11653203945

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

Peran *website* di perguruan tinggi tidak hanya menyediakan media informasi, tetapi juga memberikan layanan yang dapat memberikan berbagai kemudahan kepada pengguna. Institusi lain yang menyediakan layanan informasi dengan menggunakan *website* adalah Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) dengan domain uniks.ac.id. Dalam penerapannya, belum memberikan informasi sebagaimana mestinya. Beberapa kinerja fitur pada *website* belum sesuai dengan harapan atau kepentingan penggunanya. Sedangkan dari segi kualitasnya, *website* UNIKS masih memiliki beberapa kelemahan, lambatnya dalam memasukkan informasi terbaru yang tersedia, serta tampilan *website* sepenuhnya belum maksimal dengan yang diharapkan pengguna. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas *website* dengan menganalisis faktor atau indikator yang menjadi prioritas untuk perbaikan dan indikator mana yang akan dipertahankan. Pengukuran menggunakan metode *Webqual* dan sebagai indikator pengukurannya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Untuk mengetahui tingkat kepuasan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil CSI sebesar 52,31%, menunjukkan bahwa pengguna *website* cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil analisis kesesuaian sebesar 75% menunjukan bahwa *website* belum sesuai dengan harapan pengunjung. Sedangkan prioritas perbaikan terdapat pada indikator US, US7, IQ3, IQ5, SIQ3, SIQ4, SIQ5 dan SIQ6.

Kata Kunci: *Website*, Sistem Informasi, *Webqual*, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*.

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.

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

WEBSITE QUALITY ANALYSIS USING WEBQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS

MONICA MARNELIZA
NIM: 11653203945

Date of Final Exam: July 18th 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

In universities, the role of websites is not only to provide information media, but also to provide services that can provide various conveniences to users. Another institution that provides information services using the website is the Islamic University of Kuantan Singingi (UNIKS) with the unique domain.ac.id. In its application, it has not provided information properly. And there are some performance features on the website that are not in accordance with the expectations or interests of users. Meanwhile, in terms of quality, the UNIKS website still has several weaknesses, it is slow in entering the latest available information, and the appearance of the website is not fully as expected by users. The purpose of this study is to measure the quality of the website by analyzing the factors or indicators that are priorities for improvement and which indicators will be maintained. The measurement uses the Webqua method and as a measurement indicator uses the Importance Performance Analysis (IPA) method. To determine the level of satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI). The CSI result is 52.31%, indicating that website users are quite satisfied with the services provided. The results of the conformity analysis of 75% indicate that the website has not met the expectations of visitors. While the improvement priorities are the indicators US, US7, IQ3, IQ5, SIQ3, SIQ4, SIQ5 and SIQ6 .

Keywords: *Website, Information System, Webqual, IPA, Customer Satisfaction Index*

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL iv

LEMBAR PERNYATAAN v

LEMBAR PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK ix

ABSTRACT x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR SINGKATAN xvi

1 PENDAHULUAN 1
- 1.1 Latar Belakang 1
- 1.2 Perumusan Masalah 4
- 1.3 Batasan Masalah 4
- 1.4 Tujuan 4
- 1.5 Manfaat 5
- 1.6 Sistematika Penulisan 5

2 LANDASAN TEORI 6
- 2.1 Pengertian *Website* 6
- 2.2 Fungsi *Website* 6
- 2.3 Kriteria *Website* yang Baik 7
- 2.4 Konsep Kualitas dan Kepuasan 9
- 2.5 *Website Quality (Webqual)* 10
- 2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA) 11

UIN SUSKA RIAU

2.7 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 14
2.8 Analisa Kesenjangan (*Gap Analysis*) 16
2.9 Kuesioner 16
2.10 Skala *Likert* 17
2.11 Populasi dan Sampel 17
2.12 Teknik Penarikan Sampel 17
2.13 Menentukan Ukuran Sampel 20
2.14 Pengujian Validitas dan Reliabilitas 21
2.14.1 Validitas 21
2.14.2 Reliabilitas 22
2.15 *Paired Sampel T-Test* 22
2.16 *Statistical Product And Service Solutions* (SPSS) 23
2.17 Penelitian Terdahulu 23
2.18 Profil UNIKS 25

3 METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1 Tahap Pendahuluan 28
3.1.1 Menentukan Topik 28
3.1.2 Mengidentifikasi Masalah 28
3.2 Tahap Perencanaan 28
3.2.1 Menentukan Data yang Dibutuhkan 28
3.2.2 Menentukan Teknik Pengumpulan Data 29
3.2.2.1 Menentukan Responden 29
3.3 Tahap Pengumpulan Data 30
3.4 Tahap Evaluasi dan Hasil 31
3.4.1 Uji Instrumen 31
3.4.2 Analisa Pengolahan Data Hasil Kuesioner 32
3.5 Tahap Dokumentasi 33

4 ANALISA DAN HASIL 34
4.1 Analisa Kondisi *Website* Saat Ini 34
4.2 Hasil Analisis 40
4.2.1 Pemilihan Variabel *Webqual* 40
4.2.2 Kuesioner 41
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden 43
4.2.4 Hasil Demografis Responden 43
4.2.5 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji *Paired Sample T-Test* . . 46
4.2.5.1 Uji Validitas 46

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

4.2.5.2 Uji Reliabilitas 48
4.2.5.3 Uji *Paired Sample T-Test* 49
4.3 Hasil Pengolahan Data 51
4.3.1 Analisis Kesenjangan (*Gap Analyst*) 51
4.3.2 Analisis Tingkat Kesesuaian 52
4.3.3 *Importance Performance Analysis* 54
4.4 Analisis Metode CSI 55
4.5 Interprestasi Hasil dan Pembahasan 56
4.5.1 Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan *Paired Sample T-Test* . 56
4.5.2 Pengolahan Data 57
4.6 Rekomendasi 59

5 PENUTUP **62**
5.1 Kesimpulan 62
5.2 Saran 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA **A - 1**

LAMPIRAN B HASIL PENGAMATAN DATA OBSERVASI **B - 1**

LAMPIRAN C HASIL PENGUMPULAN DATA KUESIONER **C - 1**

LAMPIRAN D HASIL UJI VALIDITAS, RELIABILITAS DAN *PAIRED SAMPLE T-TEST* **D - 1**

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

DAFTAR GAMBAR

2.1 Diagram Kuadran IPA (Ellyusman dan Hutami, 2017) 13
2.2 Teknik *Sampling* 18

3.1 Metodologi Penelitian 27

4.1 Tampilan Beranda 34
4.2 Terdapatnya Fitur yang Tidak Berfungsi pada *Website* 35
4.3 Menu Informasi Penerimaan Siswa Tidak Sesuai dengan Fungsinya 36
4.4 Terdapat Penempatan Fitur yang Tidak Sesuai Pada Data Dosen . . 36
4.5 Update Artikel Berita Tidak Dilakukan Secara Berkala Pada *Website* 37
4.6 Jarak Waktu dan Informasi yang di *Update* Pada Event Kegiatan . . 38
4.7 Informasi Pada Majalah Dinding yang Tertera di Fakultas atau Jurusan 38
4.8 Informasi Profile Dosen Pengajar dan Karyawan 39
4.9 Fitur Chat yang digunakan oleh *website* UNIKS 39
4.10 Kotak Saran yang digunakan oleh *website* UNIKS 40
4.11 Frekuensi Jenis Kelamin Responden 44
4.12 Frekuensi Tingkat Semester 44
4.13 Frekuensi Umur Responden 45
4.14 Frekuensi Menggunakan *W*ebsite 45
4.15 Diagram *Cartesius Website* UNIKS 54

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

1.1 Penyebaran Kuesioner Sebelumnya Pada *Website* UNIKS 2

2.1 Dimensi dan Indikator *WebQual* 10
2.2 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) 16
2.3 Keterangan Skor dalam Skala *Likert* 17
2.4 Penelitian Terdahulu 23

4.1 Perumusan Masalah Berdasarkan Variabel *Webqual* 35
4.2 Indikator *WebQual* 41
4.3 Kuesioner 41
4.4 Keterangan Angket 43
4.5 Uji Validitas Persepsi Pengguna 46
4.6 Uji Validitas Harapan Pengguna 47
4.7 Uji Reliabilitas Persepsi Pengguna Secara Keseluruhan 48
4.8 Statistik Uji Reliabilitas Persepsi Pengguna 48
4.9 Uji Reliabilitas Harapan Pengguna Secara Keseluruhan 49
4.10 Statistik Uji Reliabilitas Harapan Pengguna 49
4.11 Kode untuk Persepsi dan Harapan 50
4.12 Hasil Uji *Paired Sample T-Test* 50
4.13 Hasil Nilai Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan 52
4.14 Tingkat Kesesuaian *Website* 53
4.15 Analisis CSI 55
4.16 Indikator Tidak Sesuai Harapan Pengguna 58
4.17 Indikator Sesuai Harapan Pengguna 59
4.18 Rekomendasi 60

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR SINGKATAN

CSI	:	*Customer Satisfaction Index*
HTTP	:	*Hyper Text Transfer Protocol*
HS	:	*Highest Scale*
IPA	:	*Importance Performance Analysis*
MIS	:	*Mean Importance Score*
MSS	:	*Mean Satisfication Score*
SPSS	:	*Statistical Product and Service Solutions*
UNIKS	:	Universitas Islam Kuantan Singingi
WEBQUAL	:	*Website Quality*
WWW	:	*World Wide Web*
WF	:	*Weight Factor*

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan salah satu media yang disediakan melalui internet, dan pengguna dapat mengakses segala macam informasi kapan saja, dimana saja selama terhubung dengan internet (Dalimunthe, Adawiyah, dan Karina, 2019). Menurut Monalisa didalam jurnal (Pamungkas, Alfarishi, Aditiarna, Muklhisin, dan Aziza, 2019) situs web adalah salah satu aspek kunci dalam menyediakan informasi yang lengkap dan dapat diakses sepenuhnya di berbagai bidang kehidupan.

Menurut Dorie dalam D. B. Napitupulu (2016) peranan *website* pada perguruan tinggi tidak hanya sebagai media informasi, tetapi juga layanan yang dapat diberikan oleh berbagai institusi kepada civitas akademika dan calon warga civitas akademika yang hadir di Universitas tersebut. Persepsi pengguna terhadap sistem informasi yang baik merupakan sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas yang diberikan dari *website* (Syaifullah dan Soemantri, 2016). Namun, kualitas layanan *website* di Universitas mungkin tidak memenuhi harapan pengguna, sehingga mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas layanan *website* tentu saja mendapatkan perhatian secara khusus (Ahnaf, Az-Zahra, dan Nugraha, 2019). Kualitas informasi yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan pengguna akan memuaskan pengguna itu sendiri (Rohman, Kurniawan, dkk., 2017). Semakin banyak informasi yang diberikan oleh *website*, semakin banyak siswa yang akan mengakses dan mengunjungi *website* sehingga akan akan meningkatkan rangking *website* (Monalisa, 2016).

Salah satu cara untuk menentukan kelayakan *website* harus diukur dengan menggunakan metode *Webqual* (Monalisa, 2016). *Webqual* adalah cara untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Karina dan Kusuma, 2018). Kemudian diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan nilai dari persepsi dan harapan dari pengguna terhadap *website* Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS). Metode *Importance Performance Analysis* meminta pelanggan untuk mengevaluasi pentingnya harapan atas layanan yang diberikan dan evaluasi tingkat kinerja layanan yang diberikan oleh penyedia layanan (Hermanti, 2017).

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Shofi dan Indriyanti (2022) hasilnya adalah nilai tingkat kesesuaian adalah 91,9%, dari hasil penelitian pada *Website* Tokopedia belum sesuai dengan kepentingan pengguna $<100\%$. Hasil analisis kesenjangan bernilai negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan ke-

pentingan pengguna dengan nilai yang didapatkan dari hasil analisis kesenjangan *Usability* -0,26, *Information Quality* -0,28, *Service Interaction Quality* -0,53. Selanjutnya hasil analisis kuadaran IPA *Website* Tokopedia perlu dilakukan perbaikan agar bisa meningkatkan Evaluasi Kualitas *Website*.

Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) adalah Perguruan Tinggi yang menggunakan *website* sebagai layanan informasi serta memiliki *website* yang telah terbit pada tahun 2018 dengan nama alamatnya yaitu www.uniks.ac.id. dan bertujuan untuk penyediaan layanan informasi. *Website* ini diharapkan dapat mampu memudahkan mahasiswa dalam memperoleh berbagai informasi akademik dan non-akademik di Universitas. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak UNIKS berikut hasil wawancaranya dapat dilihat pada Lampiran A dengan Bapak Haris Susanto, SP. Mp selaku pengelola *website* mengatakan bahwa tentu ada beberapa kinerja fitur *website* uniks.ac.id yang tidak sesuai dengan harapan atau kepentingan pengguna itu sendiri. Tujuan utama saat membuat *website* adalah sebagai penyebaran informasi kepada pengunjung. Namun pada *website* UNIKS ini masih terdapatnya beberapa kelemahan dalam segi kualitas *website*, dimana pihak pengelola terlambat dalam menginputkan informasi terbaru yang ada dan tampilan *website* ini tidak optimal.

Dalam mengidentifikasi permasalahan, peniliti telah menyebarkan kuesioner sebelumnya terhadap 25 responden yaitu mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi. Dari penyebaran kuesioner tersebut yang telah dilakukan terdapat beberapa permasalahan pada *website* UNIKS dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Penyebaran Kuesioner Sebelumnya Pada *Website* UNIKS

NO	Permasalahan	Jumlah
1	Pengguna merasa kesulitan dalam meoperasikan fitur pada *website* karena terdapat beberapa fitur yang tidak bisa di akses.	13
2	Tampilan *website* yang kurang rapi.	7
3	Tidak ada menyajikan informasi tentang pengetahuan pada *website*.	5
4	pengguna merasa pihak pengelola *website* jarang melakukan *update* informasi.	21
5	Pengguna merasa informasi yang diberikan tidak terperinci dan detail.	15
6	Tidak adanya suasana komunitas pada *website* UNIKS.	12
7	Sulitnya berkomunikasi pada pihak UNIKS sehingga menyebabkan layanan pad awebsite UNIKS ini terlambat.	9

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

Pertama, pada halaman berita di bagian fitur navigasi *page* yang digunakan untuk memuat halaman berikutnya guna untuk melihat berita selanjutanya fitur tersebut belum berjalan dengan baik, yang mana terdapat masukan *link* yang salah sehingga pengguna diarahkan ke halaman 404. Salah satu syarat *website* dikatakan ideal adalah dengan tidak menampilkan sebuah *link* yang tidak berfungsi dengan semestinya pada halaman yang masih dalam proses pembuatan (Yumarlin, 2016).

Kedua, pada halaman *website* yang tidak sesuai dengan penempatannya atau kurang rapi dapat dilihat pada *home* atau beranda dimana menampilkan menu informasi penerimaan siswa tidak sesuai dengan fungsinya yang seharusnya memanggil *resource* gambar untuk di tampilkan oleh *website* tetapi gagal dan hanya menampilkan teks alternatifnya saja. Kemudian terdapat menu redudansi pada menu Biografi Dosen dengan data Dosen yang memiliki kesamaan pada tujuan, sehingga menyebabkan inefisien.

Ketiga, informasi yang ditampilkan oleh *website* uniks.ac.id ini tidak terperinci dan kurang detail, mengenai informasi identitas Dosen Pengajar dan Karyawan tidak bisa didapat melalui *website* ini karena pihak pengelola *website* hanya menampilkan nama dan status pengajar serta tidak mencantumkan Identitas Dosen dengan jelas seperti NIP, Pengalaman mengajar serta biodata pendukung lainnya. Masih adanya info-info penting yang terdapat pada papan informasi disetiap jurusan, sehingga menyebabkan tidak meratanya informasi yang didapatkan oleh mahasiswa dan mengharuskan mahasiswanya untuk datang langsung kekampus guna mencari informasi secara konvensional yang menyebabkan kurang efisien. Hal ini menyebabkan pengguna merasa bahwa kualitas *website* belum sesuai dengan apa yang pengguna harapkan dan memberikan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas. Menurut Rohman dkk. (2017) informasi yang berkualitas harus sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu tersebut.

Keempat, kurang adanya penyajian informasi mengenai pengetahuan-pengetahuan ilmiah, dikarenakan informasi yang disampaikan pada *website* hanya sekedar kegiatan dosen atau kegiatan yang ada dikampus saja.

Kelima, pada kenyataannya *website* ini belum sepenuhnya menyediakan informasi yang *up to date* yang dibutuhkan mahasiswa karena pihak pengelola terlambat mengupdate informasi terbaru. Penyajian informasi yang kurang *update* dapat dilihat pada kategori artikel berita yang tidak dilakukan secara berkala dan pada informasi event kegiatan sudah lama tidak diperbaharui dapat dilihat pada jarak waktu dalam melakukan *update* informasi dari aspek waktunya tidak efisien.

Keenam, permasalahan lain yaitu sulitnya untuk berkomunikasi dengan pi-

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

hak UNIKS membuat beberapa layanan yang diberikan kepada mahasiswa menjadi terlambat, dikarenakan tidak adanya fitur chat aktif kepada pihak UNIKS secara langsung hanya ada kotak saran namun tidak digunakan sebagaimana fungsinya inilah yang menjadi alasan tersendiri bagi mahasiswa tidak sering mengakses *website* ini.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan diatas dapat dilihat pada Lampiran A dan lampiran B dan didukung oleh penelitian terdahulu, dilakukan penelitian dengan judul "Analisa Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* Studi kasus *website* Universitas Islam Kuantan Singingi (www.uniks.ac.id)" untuk mengevaluasi dan mengetahui kualitas layanan *website* UNIKS. Adapun variabel pengukuran kualitas yang digunakan berdasarkan *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* pada metode *webqual*. Dari analisis variabel tersebut akan dilakukan pengukuran indikator menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dapat memberikan rekomendasi perbaikan dan harapan kepada pihak UNIKS dalam meningkatkan pengembangan kualitas layanan pengguna *website*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana menganalisa kualitas *website* Universitas Islam Kuantan Singingi dengan menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data mahasiswa UNIKS yang aktif pada tahun 2021.
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi) dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) dari metode *Webqual*.
3. *Tools* yang digunakan untuk Uji Realibilitas dan Validitas yaitu SPSS 20 dan pengolahan data kuesioner menggunakan *MS. Excel*.
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisa *Importance Performance Analysis* (IPA).
5. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

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

1. Mengukur kualitas *website* www.uniks.ac.id menggunakan metode *Webqual* dan *Importance performance Analysis* (IPA).
2. Untuk memberikan rekomendasi kepada pihak pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam hal ini adalah pihak UNIKS sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.5 Manfaat

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Mendapatkan hasil pengukuran kualitas *website* menggunakan metode *Webqual* dan IPA pada *website* uniks.ac.id.
2. Menghasilkan informasi mengenai indikator yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kualitas *website* uniks.ac.id.
3. Memberikan bahan pertimbangan dan masukan berupa *knowledge* kepada pihak pemangku kepentingan untuk pengembangan *website* guna meningkatkan performa *website* uniks.ac.id.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dipergunakan agar penulis laporan lebih terarah sesuai dengan tujuan yang dikendaki, berikut merupakan sistematika penulisan pada penelitian ini:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: Latar Belakang Masalah Penelitian, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dari Penelitian dilakukan, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan mengenai teori-teori yang berasal dari jurnal ilmiah, buku serta studi kepustakaan yang digunakan sebagai tinjauan dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang diimplementasikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Baik metodologi dalam menganalisa masalah, sumber data, metodologi pengumpulan data, serta teknik analisa data.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Pada bab ini berisi tentang hasil akan penelitian dari proses yang telah dilakukan, yaitu Uji Realibilitas dan Validitas, Analisa Tingkat Kesesuaian, Analisia Tingkat Kesenjangan dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB 5. PENUTUP

Berisi Kesimpulan dan Saran dari hasil Tugas Akhir yang dibutuhkan.

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

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

BAB 2
LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian *Website*

Website merupakan salah satu media yang ditawarkan di internet dimana pengguna dapat mengakses segala macam informasi kapan saja, di mana saja selama terhubung dengan internet (Dalimunthe dkk., 2019). Peran *website* sangat penting di semua bidang, terutama untuk khusus atau sebuah organisasi (Christian, Jaya, dkk., 2017). Keberadaan situs akan sangat penting karena berfungsi sebagai penyalur informasi yang dapat diakses selama 24 jam (Karina dan Kusuma, 2018).

Website adalah kumpulan halaman *web* yang saling terhubung satu sama lain. File-file tersebut saling terkait. *Web* terdiri dari halaman dan kumpulan halaman yang dinamakan *homepage*. Halaman pertama berada di bagian atas dan halaman terkait berada di bagian bawah. Biasanya halaman apa pun di bawah halaman pertama yang disebut anak halaman (*child page*) yang berisi *hyperlink* ke halaman lain di internet. Situs *web* merupakan aplikasi yang memuat dokumen multimedia (teks, gambar, Suara, animasi, video) yang menggunakan protokol HTTP (*Hyper Text Transfer Protocol*) dan mengaksesnya dengan menggunakan perangkat lunak yaitu *browser* (Sahara, Prastiawan, dan Rizal, 2017).

Website ini merupakan *website* sistem informasi yang dapat diakses dengan cepat. *Website* ini lahir dari perkembangan terkini di bidang teknologi informasi dan komunikasi. *Website* telah menjadi media untuk memberikan informasi berbagai perusahaan, sekolah dan organisasi tanpa terkecuali (Rahardja, Lutfiani, dan Rahmawati, 2018).

2.2 Fungsi *Website*

Menurut Khadafi, Ichwanto, Salim, Anam, dan Nindyapuspa (n.d.) secara umum *website* mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Media Promosi. *Website* disini berfungsi sebagai penunjang promosi.
2. Media Pemasaran. Dibandingkan dengan promosi menggunakan media yang sifatnya *offline* yang hanya mencakup wilayah tertentu, *website* akan lebih efektif dalam dunia pemasaran, karena dengan *website* promosi lebih mudah untuk menjangkau bagian seluruh dunia yang tidak terbatas ruang dan waktu.
3. Media Informasi. *Website* disini juga akan menyediakan berbagai macam informasi yang berlaku 24 jam, yang dapat diakses keseluruh pengguna media di belahan dunia untuk mencari informasi tertentu yang diinginkan.

Dengan melalui *search engine (browser)* seperti *Google Chrome* ataupun *Mozilla Firefox*.

4. Media Komunikasi. *Website* juga menyediakan sarana komunikasi bagi penggunanya, seperti forum yang ada pada *website* seperti *facebook, instagram,* dan lain-lain.
5. Media Pendidikan. Di dalam *website* juga terdapat data-data dalam suatu artikel tertentu, baik itu data untuk pendidikan yang bisa dijadikan sebuah analisa atau pembahasan dalam sebuah kajian.

2.3 Kriteria *Website* yang Baik

Dalam hal ini *website* memiliki kriteria. Sebuah situs web yang baik harus tidak hanya mematuhi desain dan seni, namun itu juga harus mematuhi *methodology* dan standar pemrograman yang telah ada. Hal ini penting karena banyak hal yang dapat mempengaruhi kualitas pada *website*. Adapun kriteria-kriteria *website* yang baik menurut Siregar dan Fitriawan (2018), dapat dilihat dari:

1. *Usability*

   Usability ialah pengalaman pengguna dalam melakukan interaksi dengan aplikasi atau situs *web* sehingga pengguna bisa mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. Untuk mencapai tingkat *usability* yang *ideal*, sebuah *website* harus memenuhi lima syarat berikut:

   (a) Mudah untuk dipelajari
   (b) Efisien dalam penggunaan.
   (c) Mudah untuk diingat.
   (d) Tingkat kesalahan rendah.
   (e) Kepuasan pengguna.

2. Sistem Navigasi

   Aspek navigasi sangat berkaitan dengan cara atau mekanisme perpindahan dari satu situs ke situs yang lain (*menu system*) yang mana di dalam terdapat sebuah sistem *website*. Navigasi ditampilkan di dalam berbagai macam media, terdiri dari *teks, image* atau animasi. Syarat navigasi yang baik yaitu:

   (a) Mudah dipelajari.
   (b) Konsisten.
   (c) Memungkinkan *feedback*.
   (d) Muncul dalam konteks.
   (e) Memberikan alternatif lain.
   (f) Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan.
   (g) Menyediakan pesan visual yang jelas.

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

(h) Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami.

(i) Mendukung tujuan dari prilaku *user*.

3. Desain Visual (*Graphic Design*).

Desain memiliki beberapa komposisi warna yang baik dan konsisten terdiri dari layout grafik yang konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks, penggunaan animasi pada tempat yang tepat, isi animasi yang memperkuat isi teks, dan secara keseluruhan membentuk suatu pola yang harmonis. Dengan begitu dalam penggunaan desain visual ini lebih efektif dan efisien.

4. Isi (*Contents*)

Konten merupakan suatu roh yang paling utama sebuah situs *website*, haruslah menarik, relevan, dan sesuai untuk target audien situs yang dituju. Situs *web* sebaiknya memiliki arsip dari konten data-data lama. Dalam hal untuk objektivitas dan ketepatan informasi yang terdapat pada konten, lebih baik apabila isi konten tersebut merupakan hasil dari kompilasi data dan diperkuat dengan pendapat pihak-pihak yang terkait. Memiliki data-data atau penjelasan pendukung yang jelas. Sertakan juga daftar referensi dari sumber yang berwenang. Bila konten berbentuk multimedia, usahakan berhubungan dengan isi situs *web*. *Streamming* bersama isi situs *web*. Sinkronkan antara *audio* dan *visual* dan perlu aksesnya dikelompokkan pada setiap halaman tertentu dan diberikan informasi dalam mengenai besar *file* dan total waktu pemutarannya.

5. Kompatibilitas (*Compatibility*)

Situs *web* seharusnya lebih kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (*browser*), dan juga harus memberikan alternatif untuk *browser* yang tidak dapat melihat situs tersebut.

6. *Loading Time*

Bila situs *web* dapat tampil lebih cepat, kemungkinan besar *user* akan kembali mengunjungi situs tersebut, apalagi bila isi konten tersebut menarik.

7. *Functionality*

Fungsionalitas sangat menyangkut fasilitas dan kemudahan bagi pengguna yang melihat melalui situs *web*. Dan juga seberapa baik sebuah situs *web* untuk bekerja dilihat dari aspek teknologinya, hal ini bisa melibatkan *programmer* dengan *script*-nya, misalnya HTML, PHP, ASP, COLDFUSION, CGI, dan SSI.

8. *Accesibility*

Halaman *web* harus dapat digunakan oleh setiap orang untuk mengakses,

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

tanpa memandang usia dan keadaan fisiknya. Hambatan infrastruktur juga harus diperhatikan, seperti akses internet yang tidak baik, spesifikasi komputer tidak memadai, penggunaan *browser*, dan lain-lain, yang dapat mempengaruhi akses seseorang, termasuk berbagai teknologi baru seperti PDA dan ponsel.

9. *Interactivity*

Interaktivitas merupakan suatu hal-hal yang melibatkan pengguna situs *web* sebagai *user experience* dengan situs *web* itu sendiri. Dasar dari interaktivitas adalah *hyperlinks* dan mekanisme *feed back*. *Hyperlinks* digunakan untuk membawa pengguna ke sumber berita, topik lebih lanjut, topik terkait, atau lainnya. Seperti *link* yang berbunyi *more info about this*, *glossar, related links*. Untuk mekanisme *feedback* bisa dilihat dari contohnya seperti kritik, komentar, pertanyaan, *polling* atau survey. Keuntungan dari adanya mekanisme *feedback* adalah *user* dapat memberitahu pengelola bila ada kesalahan pada situs seperti *missinglink*, *dead link*, atau kesalahan lainnya. *User* juga dapat memberikan kritik dan saran demi kemajuan situs.

2.4 Konsep Kualitas dan Kepuasan

Menurut Karunia (2016), sampai saat ini belum terdapat definisi kata kualitas yang diterima secara umum dan menyeluruh. Pengertian kualitas dapat pula dibedakan menurut pandangan produsen dan konsumen. Definisi kualitas menurut produsen adalah suatu kesesuaian terhadap spesifikasi, yang dimana produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk dimensi-dimensi kritis dan tiap bagian yang dihasilkan. Pada dalam bidang jasa, kualitas sangat dipertahankan dengan memenuhi standar pelayanan yang ada. Dari sudut pandang konsumen, kualitas begitu berarti nilai yaitu seberapa baik suatu produk atau jasa menyajikan tujuan dengan tingkat harga yang bersedia dibayar oleh konsumen.

Sebuah organisasi bisa mengetahui seberapa kepuasan dari konsumen yang melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi, sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan peluang untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi tersebut. Berdasarkan keluhan konsumen, sebuah organisasi dapat memperbaiki dan meningkatkan suatu layanan sehingga dapat memuaskan konsumen yang belum puas. Biasanya konsumen mempunyai komitmen yang besar pada organisasi yang menanggapi keluhannya (D. Napitupulu, Ariani, dan Kadar, 2016).

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

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

2.5 *Website Quality (Webqual)*

Webqual adalah suatu metode yang digunakan untuk pengukuran suatu kualitas *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini banyak digunakan dalam pengukuran kualitas jasa dan merupakan suatu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Semenjak metode *webqual* mulai dikembangkan pada tahun 1998 metode telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi-dimensinya. Berdasarkan penelitian Barnes dan Vigen tahun 2003 yang mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) menggunakan metode *webqual* 4.0 dihasilkan tiga area atau dimensi pada metode *webqual* 4.0 yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas Interkasi, dimensi kualitas *usability* (Al Baiti dan Suprapto, 2017).

Barnes dan Vidgen membagi kuesioner pertanyaan ke dalam tabel dari 3 kategori *webqual* 4.0 sebagaimana ditunjukkan pada tabel Tabel 2.1 (Jundillah, Suseno, dan Surarso, 2019).

Tabel 2.1. Dimensi dan Indikator *WebQual*

Dimensi	Kode	*WebQual* 4.0 Indikator
Kegunaan (*Usability*)	U1	*Users feel easy to operate the website* Pengguna merasa mudah mengoperasikan situs *website*.
	U2	*The interaction between the site and the user is clear and easy to understand* Interaksi antara situs dan pengguna jelas dan mudah dimengerti.
	U3	*Users feel easy to navigate the website* Pengguna merasa mudah untuk menavigasi situs *website*.
	U4	*Users feel this site is easy to use* Kemudahan menemukan alamat *website*.
	U5	*This website has an attractive appearance* *Website* ini memiliki tampilan yang menarik.
	U6	*Design according to the type of website* Tampilan sesuai dengan jenis *website*.
	U7	*The website has clear instructions* Situs web memiliki instruksi yang jelas.
	U8	*There is an increase in knowledge from information* Adanya penambahan pengetahuan dari informasi *website*.
Kualitas Informasi	IQ1	*The website presents accurate information* Menyediakan informasi yang akurat.
	IQ2	*The website presents reliable information* *Website* menyediakan informasi yang terpercaya.
	IQ3	*The website presents information in a timely manner*

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

Table 2.1 Dimensi dan Indikator *WebQual* (tabel lanjutan...)

Dimensi	Kode	*WebQual* 4.0 *Item*
		Website menyediakan informasi yang *up to date*.
	IQ4	*The website presents relevant information*
		Website menyediakan informasi yang relevan.
(*Information Quality*)	IQ5	*The website presents information that is easy to understand*
		Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti.
	IQ6	*The website presents information at the right level*
		Website menyajikan informasi di tingkat yang tepat.
	IQ7	*The website presents information in the appropriate format*
		Website memberikan informasi yang detail dan terperinci.
	SIQ1	*The website has a good reputation*
		Website mempunyai reputasi yang baik.
	SIQ2	*Users feel safe to access the website*
		Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi.
	SIQ3	*Users feel safe about their personal information*
Kualitas		Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.
Interaksi	SIQ4	*The website provides space for personalization*
Layanan		*Website* memberi ruang untuk personalisasi perhatikan.
(*Service*	SIQ5	*The website provides space for the community*
Interaction		*Website* memberikan ruang untuk suasana komunitas.
Quality)	SIQ6	*The website makes it easy to communicate with organizations (lecturers, staff, students, and other stakeholders)*
		Situs web membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi Dosen, Staf, Mahasiswa, dan Pemangku Kepentingan Lainnya).
	SIQ7	*A high level of trust for the information submitted by the website*
		Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan *website*.
	SIQ8	*Overall view of the website*.
		Pandangan secara keseluruhan mengenai *website*.

2.6 *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas dalam peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal sebagai kuadran *analysis* (Gustina, 2018).

IPA mengabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan (*Performance*) dan tingkat kinerja (*Importance*) pada grafik dua dimensi yang memudahkan dalam penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja, kemudian pada nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerjanya dianalisa menggunakan *Importance Perfomance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili kinerja (*Importance*) sedangkan sumbu Y

mewakili kepentingan (*Performance*) (Ariska, Kusyanti, dan Bachtiar, 2018).

Tingkat kesesuaian dari hasil perbandingan antara skor kinerja (*performance*) dengan skor kepentingan (*importance*). Untuk mengetahui tingkat kesesuaian dengan menggunakan skala prioritas yang akan dipakai dalam penangganan hasil analisis kuadran. Nilai tingkat kesesuaian dalam bentuk presentase. Adapun rumus yang digunakan dapat dilihat pada Persamaan 2.1 berikut.

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

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Berikut kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan atau pengguna:

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

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance–performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuardan yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik yang dapat dilihat pada Persamaan 2.2 dan Persamaan 2.3 sebagai berikut.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \bar{X}i}{k} \tag{2.2}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \bar{Y}i}{k} \tag{2.3}$$

Ketengan:

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi,

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

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

sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan Persamaan 2.4 dan Persamaan 2.5 sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \tag{2.4}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \tag{2.5}$$

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran. Berdasarkan hasil pengukuran *Importance-Performance* yang memberikan interprestasi yang akan ditampilkan pada Gambar 2.1.

KUADRAN I *Contentrate Here* *High Importance* *Low Performance*	**KUADRAN II** *Keep Up t he Good Work* *High Importance* *Low Performance*
KUADRAN III *Low Priority* *High Importance* *Low Performance*	**KUADRAN IV** *Possible Overkill* *High Importance* *Low Performance*

Gambar 2.1. Diagram Kuadran IPA (Ellyusman dan Hutami, 2017)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki empat kuadran diantaranya yaitu:

1. Kuadran I (*High Importance/Low Performance*): Biasa disebut *Concentrate Here* yaitu kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi dari pengguna namun dari segi kinerja belum memenuhi ekspektasi dari pengguna. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini menjadi area prioritas peningkatan bagi organisasi untuk memperoleh kepuasan pengguna.

2. Kuadran II (*High Importance/High Performance*): Biasa disebut dengan *Keep Up The Good Work*, kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan atau harapan tinggi dari pengguna dan sudah terpenuhi dengan kinerja yang diberikan organisasi. Pada kuadran ini, variabel-variabel yang teridentifikasi adalah merupakan capaian organisasi yang perlu dipertahankan karena keseluruhan variabel di area ini menjadikan organisasi tersebut mempunyai keunggulan kompetitif bagi pengguna.
3. Kuadran III (*Low Importance/Low Performance*) atau disebut *Low Priority* yaitu kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan atau harapan yang rendah dari pengguna dan kinerjanya pun dianggap rendah di mata pengguna. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini mempunyai kontribusi yang rendah buat organisasi sehingga cenderung perlu diabaikan.
4. Kuadran IV (*Low Importance/High Performance*) atau *Possible Overkill* yaitu kuadran yang mempunyai tingkat kepentingan atau harapan yang rendah dari pengguna namun kinerja yang dirasakan oleh pengguna dianggap tinggi bahkan berlebihan. Pada kuadran ini, atribut yang teridentifikasi juga tidak signifikan bagi organisasi karena dianggap tidak penting oleh pelanggan. Sehingga sumber daya yang dialokasikan pada kuadran dialihkan kepada kuadran lain yang lebih penting (Ellyusman dan Hutami, 2017).

2.7 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan dalam suatu survey kepuasan pelanggan. CSI sangat diperlukan dalam mengetahui seberapa tinggi kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk dan jasa. Menurut Tristiyanto, Saputri, dan Iqbal (2020) tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* bisa diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index*. Dalam menentukan besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfication Score* (MSS) tiap-tiap variabel.

   MIS dan MSS adalah rata-rata skor yang diperoleh dari responden terhadap faktor kepentingan dan rata-rata skor yang diperoleh dari faktor kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Rumus dalam menghitung MIS dan MSS dapat dilihat pada Persamaan 2.6 dan Persamaan 2.7 berikut.

$$MIS = \frac{\sum^{n} i = 1X1}{n} \tag{2.6}$$

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

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

$$MSS = \frac{\sum^{n} i = 1Y1}{n} \tag{2.7}$$

Keterangan:
n = Jumlah Pengunjung
Xi = Nilai *Performance* /Kinerja Atribut ke-i
Yi = Nilai *Importance* /Kepentingan Atribut ke-i

2. Menentukan Nilai *Weight Factor* (WF)
WF adalah nilai rata-rata MIS dibagi dengan jumlah total dari MIS tersebut. Rumus dalam menghitung nilai WF dapat dilihat pada Persamaan 2.8 berikut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS} \tag{2.8}$$

3. Menentukan Nilai *Weight Score* (WS)
Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS. Rumus dalam menghitung nilai WS dapat dilihat pada Persamaan 2.9 berikut.

$$WS = WF \times MSS \tag{2.9}$$

4. Menentukan *Weight Total* (WT)
WT adalah jumlah keseluruhan dari WS. Rumus dalam menghitung nilai WT dapat dilihat pada Persamaan 2.10 berikut.

$$WT = \sum WS \tag{2.10}$$

5. Menentukan nilai CSI
Csi adalah pembagian antara WT terhadap level skor tertinggi dari skala likert yang digunakan kemudian dikali 100%. Nilai CSI diperoleh dengan menggunakan Persamaan 2.11 berikut.

$$CSI = \frac{WT}{HS} \times 100\% \tag{2.11}$$

Keterangan:

HS (*Highest Scale*) = Skala maksimum yang digunakan.
Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang terdapat pada Tabel 2.2.

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

Tabel 2.2. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

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

2.8 Analisa Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisa kesenjangan adalah pendekatan inovatif untuk membantu menerapkan analisis kebutuhan dan persyaratan evaluasi program. Analisis dapat digunakan sebagai ukuran perbedaan antara kepuasan pengguna dan kinerja situs *website* yang sebenarnya seperti pada rumus dibawah ini:

$$Qi(Gap) = Perf(i) - Imp(i) \tag{2.12}$$

Keterangan:
Qi(Gap) = Nilai kesenjangan
Perf(i) = Tingkat kinerja
Imp(i) = Tingkat kepentingan

Hasil perhitungan analisis gap menunjukkan bahwa pengguna akan merasa puas jika nilai gap positif dan pengguna akan merasa tidak puas jika nilai gap tersebut bernilai negatif (Pamungkas dkk., 2019).

2.9 Kuesioner

Menurut (Manik, Salamah, dan Susanti, 2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah teknik dalam pelaksanaan pengumpulan data yang efisien bila peneliti tau dengan pasti variabel yang akan diukur dan tau apa bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, alat ukur dikembangkan dibentuk menjadi seperangkat kuesioner. Hal ini dapat dilakukan, supaya alat ukur mudah dipahami dan mudah digunakan serta memiliki kehandalan dalam mengevaluasi *website* yang baik, alat ukur untuk memberikan informasi yang sangat akurat dan data hasil pengukuran dapat mudah untuk dimengerti. Kuesioner yang digunakan memuat pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk skala bertingkat yang dituliskan dalam format skala likert dengan menyatakan kesetujuan atau ketidak setujuan dalam beberapa tingkatan.

Data yang dikumpulkan berdasarkan identitas responden yaitu nama, jenis kelamin, umur, jurusan, dan semester. Selanjutnya data mengenai tanggapan re-

sponden terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna kuesioner didesain untuk digunakan dalam pengaruh kualitas *website* terhadap persepsi pengguna. Pada pelaksanaan kuesioner terdapat dimensi-dimensi yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.

2.10 Skala *Likert*

Menurut Putri, Herawati, dan Sari (2021) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap instrumen diukur menggunakan skala *likert* dan menghasilkan jawaban mulai dari jawaban yang sangat positif sampai sangat negatif. Dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) alternatif jawaban untuk menegaskan pilihan penilaian, agar tidak ada pilihan jawaban yang berada ditengah-tengah (netral/sedang/cukup).

Dalam penelitian ini, pengukuran terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala *likert* 4 poin. Skala *likert* 4 poin merupakan skala tingkat kesetujuan terhadap pertanyaan yang menjadi indikator dengan rentang skala dan nilai dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Keterangan Skor dalam Skala *Likert*

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

2.11 Populasi dan Sampel

Populasi dapat dikatakan sebagai suatu wilayah yang telah generalisasi dan terbagi dari subjek atau objek serta memiliki suatu kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan untuk dipelajari dan kemudian dapat diambil kesimpulannya, populasi dapat dikatakan sebagai keseluruhan subjek maupun total subjek di dalam penelitian yang dapat berupa benda, orang, atau suatu hal yang di dalam nya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian (Manik dkk., 2017).

Dari populasi tersebut ditarik sampel, sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih sedemikian rupa sehingga hasilnya dapat menyimpulkan populasi atau dirnya sendiri (Sumargo, 2020).

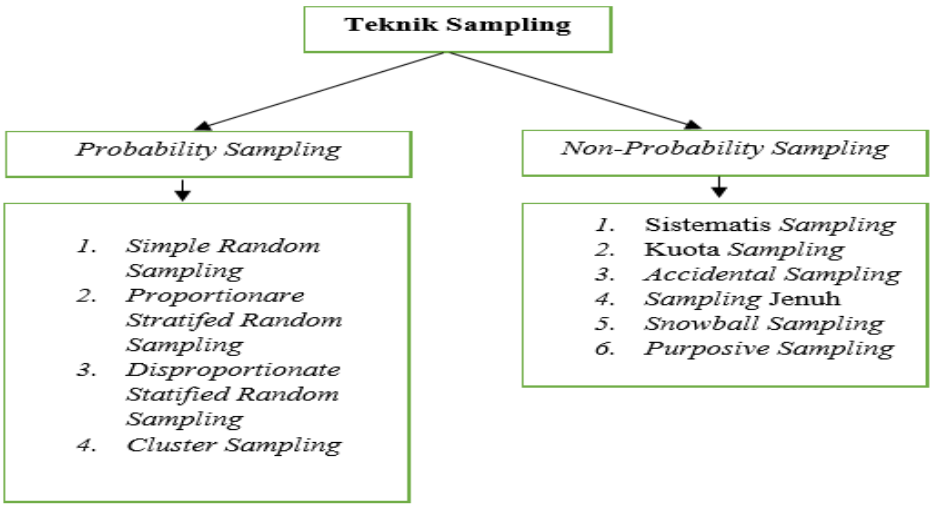
2.12 Teknik Penarikan Sampel

Teknik *sampling* merupakan teknik atau metodologi statistika yang berhubungan dengan prosedur sistematis dalam pengambilan sebagian anggota pop-

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

ulasi untuk keperluan pendugaan. Ada beberapa teknik yang sering digunakan untuk mengambil sampel penelitian. Pada dasarnya ada dua teknik yang digunakan mengambil sampel penelitian yaitu *probabilitas sampling* dan *nonprobabilitas sampling*. Dengan demikian dapat dipahami bahwa *sampling* merupakan proses untuk mendapatkan sampel dari suatu populasi. Sampel yang diambil harus benar-benar mencerminkan populasi karena sampel merupakan wakil dari populasi sehingga kesimpulan yang diangkat dari sampel merupakan kesimpulan atas populasi (Saleh, 2017).

Tipe *sampling* dapat dibedakan berdasarkan dua hal, yaitu tipe *sampling* berdasarkan proses pemilihannya dan tipe *sampling* berdasarkan peluang pemilihannya. Kedua teknik *sampling* tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut:



Gambar 2.2. Teknik *Sampling*

Untuk lebih memahami teknik penarikan sampel sebagaimana digambarkan di atas, akan diuraikan sebagai berikut:

1. *Probability Sampling* adalah pemilihan sampel dilakukan secara acak dan dilakukan secara objektif, dalam arti tidak didasarkan semata-mata pada keinginan peneliti, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan tertentu untuk terpilih sebagai sampel.

   Keempat teknik *probability sampling* yang dikemukakan di atas, akan diuraikan sebagai berikut:

   (a) *Simple Random Sampling*, merupakan teknik *sampling* tersebut dikatakan simpel atau sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Pegambilan sampel secara a-

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

cak dilakukan dengan memberikan peluang yang sama kepada semua anggota populasi.

(b) *Proportionare Stratified Random Sampling*, adalah digunakan jika populasi terdiri dari beberapa golongan atau kelompok yang mempunyai susunan bertingkat. Keuntungan menggunakan teknik ini yaitu meningkatkan keterwakilan dan memungkinkan peneliti mempelajari perbedaan yang mungkin ada antara variasi sub-kelompok populasi.

(c) *Disproportionate Stratified Random Sampling*, digunakan untuk menentukan jumlah sampel apabila populasi berstrata (bertingkat) tetapi kurang proporsional (berimbang). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa teknik pengambilan sampel *Disproportionate Stratified Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel terhadap populasi yang berstrata namun jumlah anggota populasi setiap strata tidak proporsional (seimbang).

(d) *Cluster Sampling*, merupakan penarikan beberapa kelompok yang dinamakan sebagai cluster dari populasi secara random atau acak kemudian mengambil beberapa maupun semua elemen dalam setiap cluster untuk dijadikan sampel. Teknik ini cocok ketika objek yang diteliti memiliki sumber data yang sangat luas.

2. *Sampling Nonprobability* merupakan pemilihan sampel yang dilakukan dengan pertimbangan-pertimbangan peneliti, sehingga dengan tipe *sampling nonprobability* ini membuat semua anggota populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. *Nonprobability sampling* dikembangkan untuk menjawab kesulitan yang timbul dalam menerapkan teknik *probability sampling*, terutama untuk mengeliminir biaya dan permasalahan dalam pembuatan kerangka sampel.

(a) *Sampling Sistematis* yaitu teknik penarikan sampel dengan cara menentukan urutan dari anggota yang telah diberi nomor urut anggota tersebut akan menjadi sampel untuk penelitian.

(b) *Quota Sampling* dalah teknik menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Pada *sampling* kuota ini, yang terlebih dahulu dilakukan oleh peneliti adalah menentukan kuota atau jumah sampel yang diinginkan kemudian mengambil sampel sesuai kuota yang telah ditentukan tadi.

(c) *Accidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan artinya anggota sampel berdasarkan anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti apabila

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

yang bersangkutan dianggap tepat untuk dijadikan sebagai sumber data. Atau dengan kata lain bahwa sampel *accidental* ini merupakan sampel yang diambil berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristiknya, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel. Tanpa kriteria peneliti bebas memilih siapa saja yang ditemuinya untuk dijadikan sampel.

(d) *Sampling* Jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik sampel ini masih menimbulkan pro kontra diantara beberapa peneliti. Sebahagian menyatakan bahwa sampel jenuh tidak dapat digunakan karena apabila semua populasi dijadikan sebagai sumber data tanpa diwakili oleh beberapa sumber data berarti tidak ada sampel sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Hal ini didasarkan pada pengertian sampel yaitu wakil dari populasi.

(e) *Snowball Sampling*, merupakan teknik sampel yang awalnya jumlahnya kecil kemudian membesar digunakan apabila sampel yang ditetapkan sebelumnya masih belum memenuhi target sehingga perlu diambil kembali sampel yang baru sebagai penguat sampel yang lama.

(f) *Purporsive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan syarat responden yang dibutuhkan oleh peneliti.

2.13 Menentukan Ukuran Sampel

Dalam penelitian ini untuk menentukan berapa jumlah sampel yang paling tepat berkaitan dengan tingkat ketelitian atau tingkat kesalahan yang diinginkan. Dalam tingkat ketelitian atau kepercayaan yang diberikan sesuai dengan sumber daya peneliti berupa dana, tenaga, dan waktu. Semakin kecil jumlah anggota sampel digunakan, maka semakin besar tingkat kesalahan dan sebaliknya, semakin besar jumlah sampel yang digunakan, maka tingkat kesalahan semakin kecil.

Menurut Setiawan dalam Wijaya (2019), untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus *Slovin*, rumus ini digunakan untuk penelitian yang memilki tujuan untuk menduga proporsi dari sebuah populasi. Jika Asumsi pada tingkat keandalan bernilai 90, maka e=0,1. Asumsi keragaman dalam populasi nilai pendugaan atau taraf signifikasi (d) berdasarkan pertimbangan dapat dipilih menggunakan 0,1 atau 0,05. Rumus *Slovin* dapat dilihat sebagai berikut:

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

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{2.13}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan 10% (0,1)

2.14 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

2.14.1 Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* artinya adalah sejauh mana ketelitian dan kecermatan alat ukur (pengujian) sampai batas tertentu dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas tinggi jika alat tersebut melakukan fungsi pengukuran dengan benar atau memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Artinya hasil pengukuran dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang secara akurat yang mencerminkan fakta atau kondisi sebenarnya dari apa yang sedang diukur (Matondang, 2009).

Berikut merupakan menghitung validitas internal untuk skor butir dikotomi digunakan koefisien korelasi biserial (rbis) dengan rumus:

$$r_{bis(i)} = \frac{x_i - x_t}{s_t}\sqrt{\frac{p_i}{q_i}} \tag{2.14}$$

Keterangan:

rbis(i) = Koefisien korelasi antara skor butir ke i dengan skor total

Xi = rata-rata skor total responden yang menjawab benar butir ke i

Xt = rata-rata skor total semua responden

St = standar deviasi skor total semua responden

Pi = proporsi jawaban yang benar untuk ke i

qi = proporsi jawaban yang salah untuk butir ke i

Selanjutnya, untuk menghitung faktor validitas internal pada skor butir politomi digunakan korelasi *product moment (r)* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{ii} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\Sigma x_i^2 \Sigma x_t^2}} \tag{2.15}$$

Keterangan:

rii = koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total

$\sum_{x_i}$ = jumlah kuadrat deviasi skor dari x_i

$\sum_{x_t}$ = jumlah kuadrat deviasi skor dari x_t

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

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

2.14.2 Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yaitu sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Selama aspek yang diukur dari subjek tidak berubah, hasil pengukuran dapat diandalkan jika hasilnya relatif sama ketika pengukuran dilakukan beberapa kali untuk kelompok subjek yang sama. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau kualitas utama dari alat ukur yang baik (Matondang, 2009).

Koefisien reliabilitas konsistensi gabungan butir untuk skor butir dikotomi dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Kuder-Richardson* yang dikenal dengan nama KR-20 (Matondang, 2009) dengan rumus:

$$KR-20 = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\Sigma P_i Q_i}{S_t^2}\right) \tag{2.16}$$

Keterangan:
K = cacah butir
PiQi = Varians skor butir
Pi = Proporsi jawaban yang benar untuk butir nomor i
Qi = Proporsi jawaban yang salah untuk bir nomor i
St2 = Varians Skor total Responden

Koefisien reliabilitas gabungan butir untuk skor butir politomi, maka koefisien reliabilitas dihitung menggunakan koefisien *Alpha* (Matondang, 2009) dengan rumus:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1}\left(1-\frac{\Sigma S_i^2}{S_t^2}\right) \tag{2.17}$$

Keterangan:
rii = faktor keandalan
K = jumlah butir
Si2 = varians skor item
St2 = varians dari total skor responden

2.15 *Paired Sampel T-Test*

Uji *Paired Sample T-Test* dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rata-rata dua sampel (dua kelompok) yang berpasangan atau berhubungan (Suprapto, 2017). Jika nilai probabilitas atau Sig. (2-tailed) $< 0{,}05$ maka dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kedua sampel yang berpasangan tersebut. Sebaliknya jika nilai probabilitas atau Sig. (2-tailed) $> 0{,}05$ maka tidak terdapat perbedaan yang signifikan diantara keduanya.

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

2.16 *Statistical Product And Service Solutions* (SPSS)

SPSS merupakan aplikasi komputer yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data secara statistik. SPSS merupakan kepanjangan dari *Statistical Package for the Social Sciences*, namun karena semakin populernya program ini dan bisa diaplikasikan pada semua bidang saat ini SPSS dikenal dengan kepanjangan dari *Statistical Product for Service Solution*.

SPSS merupakan salah satu *software* statistika yang paling populer digunakan di Indonesia. Para pengguna atau *user* lebih memilih SPSS karena selain bahasa SPSS yang cepat dan mudah dipahami (Pramesti, 2015).

SPSS versi pertama dirilis pada tahun 1968 yang dikembangkan oleh Norman H. Nie dan C. Hadlai Hull. Pada tahun 1984 dirilis SPSS versi PC kemudian pada tahun 1992 diciptakan versi SPSS untuk *windows* (SPSS *for Windows*) dari versi 6 sampai dengan versi 17 di tahun 2008. Pada bulan Juli 2009 SPSS diakuisisi dan dikembangan oleh IBM *Corporation* sehingga untuk versi 18 profram ini diberi nama PAWS *Statistics* 18 *(*Predictive Analtics Software).

2.17 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan saat ini tertera pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu

NO	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	RAHMADHANI (2022)	Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik E-Campus IAIN Bukit Tinggi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis*	Hasil dari penelitian menunjukan bahwa analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan kinerja *website* saat ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dari pengguna. Dimana terdapatnya beberapa indikator yang membutuhkan perbaikan, indikator U1, U3, U5, IQ3, dan SIQ6.
2	Jundillah dkk. (2019)	*Evaluation of e-learning websites using the webqual method and Importance Performance Analysis*	Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan *webqual* dan I-PA sebagai perhitungan dimana hasil perhitungan didapatkan hasil bahwa rata-rata responden merasa puas terhadap kualitas *website e-learning* dengan nilai 86,75%. Namun untuk perbaikan yang harus ditingkatkan pada *web e-learning* seperti intruksi yang jelas, ke akuratan terhadap informasi yang dipaparkan serta kemudahan dalam berkomunikasi.

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

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

NO	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3	Azizah, Aryadita, dan Herlambang (2018)	Evaluasi Kualitas *Website* Forum Diskusi Online Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*	Hasilnya adalah analisis *usability* didapatkan 1 indikator termasuk pada kuadran I, serta pada *Information Quality* 2 indikator yang akan menjadi perbaikan termasuk pada kuadran I dan *Service Interaction Quality* 1 indikator pada kuadran 1. Hasil pada penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan pada kualitas yang belum sesuai dengan harapan pengguna.
4	DIANA (2022)	Analisis Kualitas *Website* Universitas Abdurab Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA	Berdasarkan dari penerapannya *website* Universitas Abdurab terdapat beberapa kekurangan. Hasil analisa yang diperoleh menunjukkan bahwa *website* ini belum sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesenjangan/gap dengan nilai paling tinggi pada indikator informasi terperinci sebesar -0,79, nilai analisis tingkat kesesuaian yang paling rendah indikator informasi terperinci sebesar 76% dan prioritas perbaikan terdapat pada indikator tampilan *website*, penyajian pengetahuan, informasi *up to date*, informasi terperinci, reputasi baik dan pandangan secara keseluruhan pengguna.
5	Barus dan Suprapto (2018)	Analisis Kualitas *Website* Tribunnews.com Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*	Hasilnya adalah metode *webqual* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* pada persepsi pengguna. Dalam analisis tingkat kesesuaian terhadap persepsi pengguna dengan harapan pengguna menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil dari pengukuran IPA aadalah tingkat kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap harapan pengguna nantinya akan digambarkan kedalam kuadran IPA.

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

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

NO	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	Ellyusman dan Hutami (2017)	Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)	Hasil yang diperoleh berdasarkan indikator yang harus ditingkatkan untuk peningkatan kualitas pada *Website* Portal Akademik adalah informasi yang disediakan detail, keaamanan terhadap informasi pribadi pengguna dan harus dapat menyampaikan rasa komoetensi terhadap *Website* Portal Akademik.

2.18 Profil UNIKS

Pendirian Universitas diawali dengan diskusi pimpinan, beberapa dosen dan staf STIP-US dan STT-US yang kemudian direspon oleh Pemerintah Daerah melalui Pidato Bupati pada Kuliah Umum September 2008. Tahun 2009 berkembang ide bukan hanya penyatuan dua Sekolah Tinggi yang berada dalam naungan Yayasan Perguruan Tinggi Kuantan Singingi tetapi juga menyatukan STAI yang berada di bawah Yayasan Pendidikan Tinggi Islam Kuantan Singingi. Untuk mempermudah dan efisiensi pengelolaan, maka perlu penyatuan Sekolah Tinggi yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi ke dalam bentuk Universitas yang dikelola oleh satu Yayasan. Perguruan Tinggi yang akan didirikan berbentuk Universitas dengan nama Universitas Islam Kuantan Singingi Merupakan gabungan tiga Sekolah Tinggi yang ada. Ketiga Sekolah Tinggi dimaksud berada dalam naungan dua Yayasan. Yayasan Perguruan Tinggi Kuantan Singingi mengelola Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Unggulan Swarnadwipa (STIP-US) dan Sekolah Tinggi Teknologi Unggulan Swarnadwipa (STT-US) dengan akta notaris“ Tito Utoyo, SH, tanggal 30 Juni 2000, nomor 92 dan berhasil diperoleh izin tanggal 5 Juli 2001, dengan No. Izin: 66/D/O/2001.Sedangkan Yayasan Pendidikan Tinggi Islam Kuantan Singingi menaungi Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) dengan Akta Notaris Tajib Raharjo SH, tanggal 24 Mei 2002 Nomor 152 dan izin operasional Atas nama Menteri Agama RI, Koordinator Perguruan Tinggi Agama Islam (Kopertais) Wilayah XII Riau-Kepri, tanggal 21 September 2002 nomor: 12/ XII/ K/2002.

Sehubungan dengan itu, studi kelayakan oleh tokoh-tokoh Kuantan Singingi dan Pemerintah Daerah yang hasilnya dipandang layak berdirinya suatu Lembaga Pendidikan Tinggi di Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk mendirikan Lembaga tersebut demi terwujudnya Universitas di Kabupaten Kuantan Singingi, maka “Yayasan Perguruan Tinggi Kuantan Singingi” dan “Yayasan Pendidikan Tinggi Islam Kuantan Singingi” diganti dengan “Yayasan Perguruan Tinggi Islam Kuan-

tan Singingi"dengan akta notaris Tito Utoyo, SH nomor: 26 tanggal 26 Juli 2010, dan juga telah mendapatkan pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM RI nomor: AHU-4766.AH.01.04 Tahun 2010 tanggal 15 Nopember 2010, dan berhasil memperoleh izin operasional dari Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI pada tanggal 13 September 2013 nomor: 408/E/O/2013 tentang Izin Penggaubungan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Unggulan Swarnadwipa (STIP-US) dan Sekolah Tinggi Teknologi Unggulan Swarnadwipa (STT-US) Menjadi Universitas Islam Kuantan Singingi di Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau yang diselenggarakan oleh Yayasan Perguruan Tingi Islam Kuantan Singingi yang disingkat menjadi UNIKS.

Visi UNIKS:

Menjadi Perguruan Tinggi Islam yang Unggul dibidang Pengembangan IPTEK yang terintegrasi dengan Islam di Sumatera Tahun 2034.

Misi UNIKS:

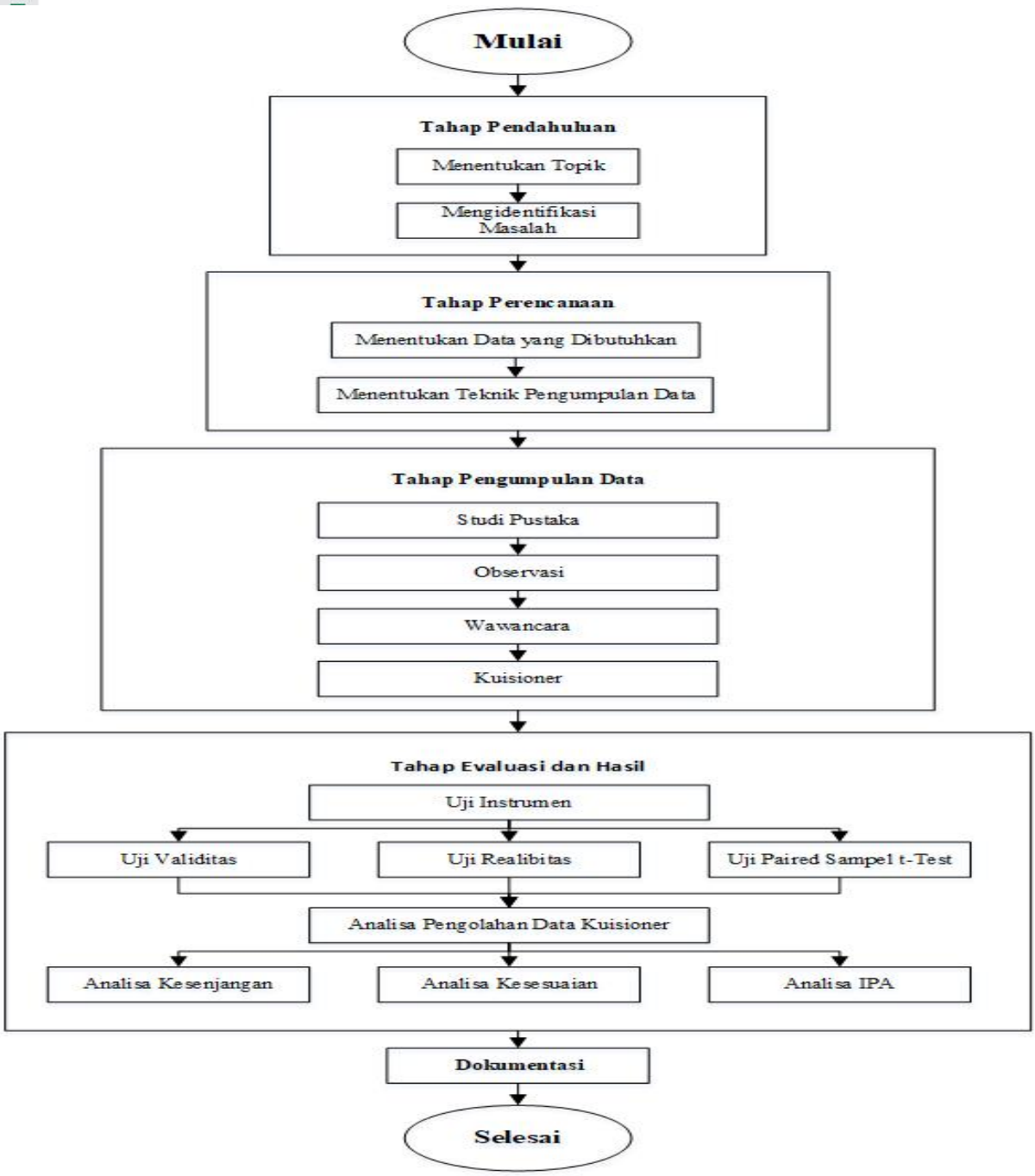
1. Melaksanakan Pendidikan yang bermutu yang sesuai dengan perkembangan keilmuan setiap program studi.
2. Membuat kebijakan Penelitian yang mengarah program unggulan universitas dalam bidang teknologi pertanian, perencanaan wilayah, pendidikan dan sosial masyarakat dalam mewujudkn pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang merujuk pada hasil penelitian yang disesuaikan dengan bidang keilmuan dan penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

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

BAB 3
METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi pengerjaan dalam pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut, dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

UIN SUSKA RIAU

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

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

3.1 Tahap Pendahuluan

Yang dilakukan pada tahap pendahuluan ini adalah:

3.1.1 Menentukan Topik

Mengidentifikasi masalah yang akan dipecahkan, selanjutnya menentukan data apa saja yang akan dibutuhkan dalam penelitian, kemudian melakukan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan seperti data primer dan sekunder. Langkah selanjutnya menetukan teknik pengumpulan data dan menentukan responden.

3.1.2 Mengidentifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah yang akan dipecahkan. Dimana hal yang akan dilakukan adalah membuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian, adapun cara mengidentifikasi masalah pada penelitian kali ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak information dan teknologi UNIKS dan memberikan kuesioner pada beberapa mahasiswanya.

3.2 Tahap Perencanaan

Adapun tahapan dalam perencanaan adalah sebagai berikut:

3.2.1 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum data dikumpulkan, terlebih dahulu ditentukan data apa saja yang akan dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini. Penentuan data ini dilakukan setelah melakukan observasi langsung, kemudian melakukan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pihak narasumber yaitu:
   (a) Data yang diperoleh dari pihak UNIKS data Profil Universitas Islam Kuantan Singingi.
   (b) Data yang didapat langsung dari hasil observasi dan wawancara kepada pihak pemangku kepentingan yang berkaitan dengan data yang dapat digunakan dalam penelitian dalam hal ini pihak Information dan Teknologi UNIKS. Adapun bukti dari pengambilan data dan bukti wawancara yang dilakukan di Universitas Islam Kuantan Singingi dapat dilihat pada Lampiran A dan Lampiran B.
   (c) Data yang didapat dari hasil sebaran kuesioner.

UIN SUSKA RIAU

2. Data sekunder bertujuan untuk mengetahui teori ilmiah yang akan digunakan untuk meneyelesaikan permasalahan yang akan diteliti, serta mendapatkan dasar referensi yang kuat bagi peneliti untuk menentukan kualitas website menggunakan metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan CSI. Adapun data yang diperoleh oleh penulis berasal dari buku dan jurnal mengenai metode yang digunakan pada penelitian ini yakni jurnal mengenai metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysisi* (IPA).

3.2.2 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang dilakukan pada penelitian Tugas Akhir ini yaitu wawancara dan penyebaran kuesioner. Pertanyaan dari wawancara dan kuesioner ini dibuat menggunakan variabel-variabel yang ada pada *Webqual*.

3.2.2.1 Menentukan Responden

Menentukan responden merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian, karena responden akan menjadi batasan dari penelitian yaitu dengan menentukan siapa responden pada penelitian ini dan menentukan jumlah responden berapa banyak pada penelitian ini.

Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi yang aktif pada tahun 2021 dengan jumlah Mahasiswa Aktif yaitu sebanyak 2504 orang dan Dosen pengajar sebanyak 94 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Slovin* dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10% dengan persamaan:

$$n = \frac{2504}{1+2504\times 0,1^2} = \frac{2504}{1+25,04} = \frac{2504}{26.04} = 96,15$$

Ketentuan:

n = 2504

e =10% = 0,1

Dari rumus slovin (D. Napitupulu dkk., 2016) di atas maka didapat jumlah sampel pada penelitian ini adalah 96,15 yang digenapkan menjadi 96 responden yang digunakan sebagai batasan dalam pengambilan data responden yang mengisi kuesioner di *google form*. Hasil pengambilan data kuesioner dapat dilihat Lampiran C. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini digunakan jika populasi sangat banyak atau luas jadi pengambilannya sampelnya berdasarkan responden yang ada pada saat itu juga.

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

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

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah data ditentukan, maka selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Tahapan ini berisi tentang proses dalam pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

   Yang dilakukan pada tahap ini ialah melakukan pencarian buku dan jurnal mengenai penelitian ini yaitu jurnal mengenai analisa *website* yang menggunakan metode *webqual* dan juga *importance perfomance analysis* (IPA) guna untuk melengkapkan data sekunder yang dibutuhkan.

2. Observasi

   Kegiatan observasi pada tahap ini melakukan pengamatan langsung terhadap *website* dengan melihat tampilan *website* dan melihat permasalahan-permasalahan yang ada pada *website* dan melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UNIKS serta pengambilan data jumlah mahasiswa yang aktif pada tahun 2021.

3. Wawancara

   Kegiatan wawancara dilakukan kepada pihak pemangku kepentingan yang berkaitan dengan kasus penelitian dalam hal ini pihak pengelola *website* yaitu pihak Informasi dan Teknologi (IT) UNIKS dapat dilihat pada Lampiran A.

4. Pembuatan Kuesioner

   Pada tahap ini yaitu membuat pertanyaan-pertanyaan kuesioner, pertanyaan ini dibuat dengan acuan pada variable – variable yang ada pada *webqual* yakni *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Service Quality* yang dapat dilihat pada Lampiran C. Variabel yang ada pada *webqual* dapat diejalskan sebagai berikut:

   (a) *Usability* Kepuasan Kegunaan (*Usability*) merupakan dimensi untuk mengukur tingkat kemudahan pada *website* Universitas Islam Kuantan Singingi.

   (b) *Information Quality* Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah dimensi untuk mengukur tingkat dari kualitas informasi yang dipaparkan pada *website* UNIKS.

   (c) *Interaction Service Quality* Kualitas Layanan Interaksi (*Interaction Service Quality*) adalah sebuah pengukuran untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna terhadap *website* dari layanan yang diberikan.

5. Penyebaran Kuesioner

   Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung secara tidak langsung dilakukan dengan bantuan fitur *google form* yang nantinya akan disebarkan kepada mahasiswa aktif UNIKS tahun 2021. Dengan menggunakan metode sampling yakni *accidental sampling* yaitu teknik yang sering digunakan jika populasinya sangat banyak atau luas, jadi pengambilan sampelnya berdasarkan responden yang ada pada saat itu juga.

3.4 Tahap Evaluasi dan Hasil

Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi dan hasil dengan melakukan mengolah data kuesioner responden dan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.4.1 Uji Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan pada data kuesioner yang telah didapatkan dari responden. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dari alat ukur dapat dipercaya.

1. Uji Validitas

   Pengujian validitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang sudah didapat sudah valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi product moment atau bisa disebut R tabel dengan R hitung, dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel.

2. Uji Realibilitas

   Pengujian realibitas pada penelitian ini adalah bertujuan untuk menunjukkan kestabilan dalam mengukur. Kestabilan disini berarti kuesioner tersebut konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep atau konstruk dari satu kondisi ke kondisi lain. Pengujian dilakukan dengan menguji *Cronbach Alpha* dimana jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 dikatan reliabel.

3. Uji *Paired Sampel T-Test*

   Pada tahap pengujian *Paired Sample T-Test* dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel yang sama. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Sig. (2 tailed).

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

3.4.2 Analisa Pengolahan Data Hasil Kuesioner

Kegiatan ini merupakan proses analisa semua data yang telah diproses sebelumnya pada tahap uji instrument. Pada tahap ini akan dilakukan proses analisa pengolahan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengunjung *website* uniks.ac.id pada penelitian ini dilakukan dengan analisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan tools yaitu SPSS 20 untuk uji realibitas dan validitas dam pengolahan data kuesioner menggunakan *Microsoft Excel*. Adapun pengolahan data yang dilakukan ada tiga tahap yaitu analisis tingkat kesenjangan *(Gap Analysis)*, analisis tingkat kesesuaian dan analisis *Importance Performance Analysis* berupa diagram *cartesius*.

1. Analisa Kesenjangan *(Gap Analysis)*

   Tahap analisa kesenjangan pada penelitian ini digunakan untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Kemudian analisa kesenjangan ini juga dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual yang diberikan sebuah *website*. Hasil perhitungan kesenjangan menunjukan pengguna merasa puas jika nilai perhitungan kesenjangan bernilai positif, dan menunjukkan pengguna tidak puas apabila nilai perhitungan kesenjangan bernilai negatif.

2. Analisa Kesesuaian

   Tahap analisa kesesuaian pada pebelitian Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna terhadap suatu *website*. Analisa kesesuaian dilakukan dengan membandingkan nilai skor kinerja pelaksanaan *(performance)* dengan nilai skor kepentingan *(importance)*. Apabila hasil dari perbandingan kesesuaian menyatakan $>100\%$ maka tingkat kepuasan pengguna melebihi apa yang diharapkan pengguna, jika yang dihasilkan menyatakan $=100\%$ maka tingkat kepuasan pengguna sudah tercapai atau sesuai apa yang diharapkan pengguna, dan jika yang dihasilkan menyatakan $<100\%$ maka tingkat kepuasan pengguna belum tercapai dengan apa yang diharapkan pengguna.

3. *Importance Performance Analysis*

   Kepuasan dapat dicapai dengan mengadakan perbaikan terhadap kualitas *website* yang diterima oleh pengunjung atau pengguna saat ini. Adapun untuk perbaikan dapat dilakukan dengan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana untuk melihat indikator kualitas *website* mana saja yang telah sesuai dengan keinginan pengguna atau pengunjung dan mana saja yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Semuanya akan digambarkan kedalam diagram *cartesius* dengan empat kuad-

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

ran. Kuadran I menggambarkan atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan atau harapan tinggi dari pengguna namun dari segi kinerja belum memenuhi ekspektasi dari pengguna, sehingga harus ditingkatkan dan merupakan prioritas tertinggi yang perlu dilakukan oleh organisasi untuk memperoleh kepuasan pengguna. Kuadran II ini atribut-atribut yang teridentifikasi adalah merupakan capaian organisasi yang perlu dipertahankan karna sudah terpenuhi dengan kinerja yang diberikan organisasi. Sedangkan kuadran III merupakan atribut-atribut yang tidak terlalu membutuhkan perhartian karena harapan pengguna terhadap atribut ini rendah sehingga cenderung perlu diabaikan. Kuadran IV ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting namun kinerja yang dirasakan oleh pengguna dianggap tinggi bahkan berlebihan. Sehingga sumber daya yang dialokasikan pada kuadran ini dapat dialihkan kepada kuadran lain yang lebih penting (Napitulu, Ariani, Kadar, 2016).

4. *Customer Satisfaction Index* Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur.

3.5 Tahap Dokumentasi

Tahap akhir dari penulisan Tugas Akhir ini adalah dengan membuat dokumentasi seluruh kegiatan yang dilakukan. Mulai dari proses penentuan dan penulisan pendahuluan, perencanaan penelitian, pengumpulan data yang digunakan dan dijadikan landasan pada penelitian dan hasil penelitian, dan juga dokumentasi analisa dan hasil. Hasil akhir dari tahap dokumentasi ini adalah laporan Tugas Akhir.

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

BAB 5
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dirangkum beberapa kesimpulan akhir sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian dari keseluruhan indikator yang ada, menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian semuanya masih belum ada yang mencapai 100% hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* UNIKS belum sesuai dengan harapan yang diinginkan pengguna.
2. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada *website* Universitas Islam Kuantan Singingi sebesar 52,31% menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* ini secara keseluruhan merasa cukup puas atas pelayanan pada *website* yang diberikan.
3. Penilaian dari ketiga dimensi pengukuran, dimensi *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dengan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* hendaknya pengelola situs *website* lebih memperhatikan dan meningkatkan indikator yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki secara keseluruhan yaitu, pada dimensi *Usability* U5 dan U7 yaitu mengenai tampilan yang menarik dan adanya pengetahuan dari informasi *website*. Indikator IQ3, IQ5 pada dimensi *Information Quality* mengenai menyediakan informasi yang *up to date* dan menyediakan informasi yang terperinci dan detail. Pada *Service Interaction Quality* yaitu indikator SIQ3 tentang terbentuknya suasana komunitas. Indikator SIQ4 mengenai mudahnya berkomunikasi dengan pihak UNIKS, SIQ5 ketapatan waktu dalam layanan yang diberikan dan SIQ6 indikator pandangan secara keseluruhan terhadap *website*. Berdasarkan indikator tersebut bisa dijadikan gambaran oleh pihak IT UNIKS untuk melakukan perbaikan.
4. Berdasarkan dari hasil penelitian adapun indikator yang sudah sesuai harapan pengguna yaitu indikator U1, U2, U3, U4, U6, IQ1, IQ2, IQ4,IQ6,SIQ1 dan SIQ2 pada indikator *webqual*. Berdasarkan dari hasil indikator yang ada tersebut dapat dijadikan sebagai gambaran oleh pihak IT UNIKS untuk acuan dalam mempertahankan performa dari *website* tersebut agar tidak mengalami penurunan.

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

5.2 Saran

Pada penelitian ini masih belum sempurna serta tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan, adapun beberapa saran yang peneliti berikan yaitu:

1. Diharapkan kepada pihak *website* uniks.ac.id untuk terus mengupdate informasi dan mengadakan perbaikan secara berkala untuk meningkatkan kualitas *website* sehingga *website* dapat digunakan sesuai dengan fungsinya, terlebih sebagai media informasi bagi mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selanjutnya pihak UNIKS perlu memperhatiakan indikator atau atribut yang menjadi prioritas perbaikan.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya meneliti satu *website*, tetapi meneliti dua *website* sekaligus dengan catatan *website* yang sejenis lalu membandingkan hasilnya.

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

UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR PUSTAKA

Afnaf, M. F., Az-Zahra, H. M., dan Nugraha, W. H. (2019). Pengukuran kualitas layanan website akademik universitas sriwijaya kota palembang menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, *2548*, 964X.

Al Baiti, A., dan Suprapto, 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.

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.

Azizah, E. C. I., Aryadita, H., dan Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi kualitas website forum diskusi online menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (studi kasus pada website dictio). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, *2548*, 964X.

Barus, E. E., dan Suprapto, A. D. H. (2018). Analisis kualitas website tribunnews.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, *2548*, 964X.

Christian, T. L., Jaya, D., dkk. (2017). Impact of english online learning website quality to user satisfaction in jakarta. Dalam *2017 international conference on information management and technology (icimtech)* (hal. 278–283).

Dalimunthe, N., Adawiyah, A., dan Karina, T. (2019). Analisa kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Badan kepegawaian daerah provinsi riau). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, *5*(2), 184–190.

Darmawan, T. P., dan Yuliati, A. L. (2017). Analisis kualitas website forum jual beli online shopee di indonesia. *eProceedings of Management*, *4*(2).

DIANA, A. (2022). *Analisis kualitas website universitas abdurrab menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa* (Unpublished doctoral dissertation). UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.

Ellyusman, S., dan Hutami, R. F. (2017). Analisis kualitas sistem informasi

akademik menggunakan metode importance performance analysis (ipa)(studi kasus pada website i-gracias universitas telkom bandung). *eProceedings of Management*, *4*(2).

Gustina, G. (2018). Analisis kualitas website stia satya negara palembang menggunakan webqual dan importance performance analysis. *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.

Hanadia, N., Rahayu, S., dan Zultilisna, D. (2017). Pengaruh kualitas sistem, perceived usefulness, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna (studi kasus terhadap sistem dashboard pdam tirta raharja pada tahun 2017). *eProceedings of Management*, *4*(3).

Haryanto, H. (2016). Pemanfaatan social media network sebagai media komunikasi komunitas pustakawan homogen dalam rangka optimalisasi resources sharing koleksi antar perguruan tinggi. *Pustakaloka*, *8*(1), 130–141.

Hermanti, P. (2017). Kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi timeliness kualitas jasa evans dan lindsay dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *5*(1), 82–90.

Juhanda, H., dan Sari, P. K. (2014). Analisis kualitas website jalur nugraha ekakurir (jne) menggunakan pendekatan webqual dan importance performance analysis (ipa) menurut persepsi online seller. *eProceedings of Management*, *1*(3).

Jundillah, M. L., Suseno, J. E., dan Surarso, B. (2019). Evaluation of e-learning websites using the webqual method and importance performance analysis. Dalam *E3s web of conferences* (Vol. 125, hal. 24001).

Karina, Y. T., dan Kusuma, W. A. (2018). Evaluasi kualitas layanan website simanta pkn universitas muhammadiyah malang dengan pendekatan webqual 4.0 dan analisis ipa. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, *2*(1), 11–16.

Khadafi, S., Ichwanto, S. H., Salim, M. A., Anam, C., dan Nindyapuspa, A. (n.d.). Perancangan website dan akun sosial media untuk ukm reviora tanggulangin sidoarjo guna menghadapi era industri 4.0. *Meniyapkan Daya Saing Masyarakat Di Era Industri*, *4*, 0000–0000.

Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Metode webqual 4.0 untuk evaluasi kualitas website politeknik negeri sriwijaya. *Prosiding SNATIF*, 355–361.

Matondang, 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.

Napitupulu, D., Ariani, A. F., dan Kadar, J. A. (2016). Analisa kualitas website

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

intra lipi berbasis pendekatan webqual dan importance performance analysis: Studi kasus di satker x.

Napitupulu, D. B. (2016). Evaluasi kualitas website universitas xyz dengan pendekatan webqual [evaluation of xyz university website quality based on webqual approach]. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*, *14*(1), 51–64.

Pamungkas, R. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Muklhisin, A., dan Aziza, R. A. (2019). Analisis kualitas website smk negeri 2 sragen dengan metode webqual 4.0 dan importance performance analysist (ipa). *J. Media Inform. Budidarma*, *3*(1), 17.

Pramesti, G. (2015). *Kupas tuntas data penelitian dengan spss 22*. Elex Media Komputindo.

Putri, M. P., Herawati, H., dan Sari, I. P. (2021). Analisis kualitas website gtass menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, *6*(2), 99–108.

Rahardja, U., Lutfiani, N., dan Rahmawati, R. (2018). Persepsi mahasiswa terhadap berita pada website aptisi. *Sisfotenika*, *8*(2), 117–127.

RAHMADHANI, R. F. (2022). *Analisis kualitas sistem informasi akademik e-campus iain bukittinggi menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

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

Sahara, R., Prastiawan, H., dan Rizal, D. (2017). Rancang bangun sistem informasi mylibrary telkomsel berbasis website (studi kasus: Pt. telekomunikasi selular). *Format*, *6*(1), 106–118.

Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif.* Pustaka Ramadhan, Bandung.

Saputra, J., Satrianansyah, S., Wijaya, H. O. L., dan Rahman, T. (2021). Analisis kualitas website institut xyz menggunakan metode webqual dan ipa. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, *5*(1), 318–327.

Shofi, R. D., dan Indriyanti, A. D. (2022). Evaluasi kualitas website tokopedia menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, *3*(3), 52–60.

Siregar, R. K. D., dan Fitriawan, R. A. (2018). Analisis kualitas website ruangguru. com menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa (importance performance analysis). *eProceedings of Management*, *5*(1).

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Sumargo, B. (2020). *Teknik sampling*. Unj press.

Suprapto, H. (2017). Metode penelitian untuk karya ilmiah.

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

Tristiyanto, T., Saputri, D., dan Iqbal, M. (2020). Implementasi metode webqual dan customer satisfaction index untuk mengevaluasi website perguruan tinggi negeri di bandar lampung. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer (KLIK)*, *7*(1), 57–69.

Wijaya, D. J. (2019). *Analisis kualitas layanan e-government menggunakan metode e-govqual dan importance performance analysis (ipa)(studi kasus: Badan pusat statistik)* (B.S. thesis). Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah . . . .

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

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 dibawah ini,

Nama : Haris Susanto,SP.MMA

Instansi : Universitas Islam Kuantan Singingi

Jabatan : Pengelola Website

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa yang beridentitas dibawah ini,

Nama : Monica Marneliza

Semester : Sebelas (XI)

Jurusan : Sistem Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal 27 November 2020 tentang topik penelitian yang sedang dilakukan oleh Mahasiswa tersebut yaitu Analisa Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* IPA. Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kuansing, 09 Desember 2021

(Haris Susanto,SP.MMA)

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

Wawancara I

Nama: Haris Susanto SP.MP

Jabatan: Admin

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap narasumber:

1. **P**: Assalamualaikum pak, saya Monica Marneliza mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau dari jurusan Sistem Informasi. Saya ingin meminta waktunya sebentar apakah bisa pak ?

   J: Walaikumsallam, Iya silahkan
2. **P**: Sudah berapa lama *website* UNIKS di kelola pak?

   J: Website UNIKS ini sudah berjalan sejak tahun 2018
3. **P**: Apa tujuan kampus UNIKS membuat *website*?

   J: Tujuan untuk memperkenalkan profil dan sejarah perguruan tinggi kampus UNIKS agar dikenal oleh masyarakat luas serta sebagai media informasi kepadama hasiswa, dosen, alumni, karyawan dan bahkan masyarakat umum.
4. **P**: Apa saja yang termuat di dalam *website* UNIKS ini pak?

   j: *Website* kampus merupakan beberapa halaman *website* yang berisi segala informasi mengenai kampus seperti: visi dan misi, profil kampus, jurusan yang ada di dalamnya, mengenai dosen, dan masih banyak lagi yang lainnya.
5. **P**: Selama *website* dipublikasikan apakah ada masalah dalam segi kualitas?

   J: Tentunya masih terdapat kelemahan dalam segikualitas pada *website*.
6. **P**: Apa saja kelemahan tersebut pak?

   J: Dari segi informasi, *update* berita karena pihak pengelola terlambat dalam menginputkan informasi terbaru yang ada, serta tampilan *website* yang belum maksimal.
7. **P**: Dengan masalah yang terjadi pada *website*, apakah sudah pernah dilakukan penilaian terhadap *website* itu sendiri?

   J: Sejauh ini belum pernah dilakukan penilaian terhadap masalah yang ada.
8. **P**: Apakah *update* berita pada *website* dilakukan secara rutin?

   J: Tidak, peng*update*an berita biasanya hanya dilakukan ketika ada berita saja.
9. **P**: Siapa saja yang bertugas untuk meng*update* berita pada *website*?

   J:Yang melakukan peng*update*an berita pada *website* saya sendiri.

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

UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

LAMPIRAN B

HASIL PENGAMATAN DATA OBSERVASI

Data Jumlah Mahasiswa yang Aktif

No	Program Studi	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Total
1	AGROTEKNOLOGI	12	21	67	80	48	38	45	306
2	PETERNAKAN	5	13	28	24	31	21	17	139
3	AGRIBISNIS	7	17	50	45	19	12	37	187
4	TEKNIK SIPIL	4	14	20	6	16	10	15	85
5	PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA	10	11	15	6	10	6	13	71
6	TEKNIK INFORMATIKA	3	29	63	60	79	41	53	328
7	PENDIDIKAN AGAMA ISLAM	10	23	55	55	42	60	63	308
8	PENDIDIKAN KIMIA	2	8	7	7	7	4	15	50
9	PERBANKAN SYARIAH	13	21	63	24	24	17	10	172
10	ILMU HUKUM	4	16	46	13	29	20	17	145
11	ADMINISTRASI NEGARA	31	61	94	74	67	83	56	466
12	AKUNTANSI	21	30	71	46	34	26	19	147
	Jumlah keseluruhan mahasiswa UNIKS								2504

Fitur yang tidak berfungsi pada *website*

LPPMDI UNIKS Jajaki KKN, PkM Bersama dengan LPPM UIN Suska

6 Juni 2022

Kuansing-Mewujudkan Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) yang berkemajuan, bermartabat, terkenal dan unggul dimasa akan datang. UNIKS senantiasa menjalin dan mengembangkan je...

Miliki Kedekatan Emosional, UNIKS dan UHTP Teken MoU Peningkatan Kualitas Pendidikan

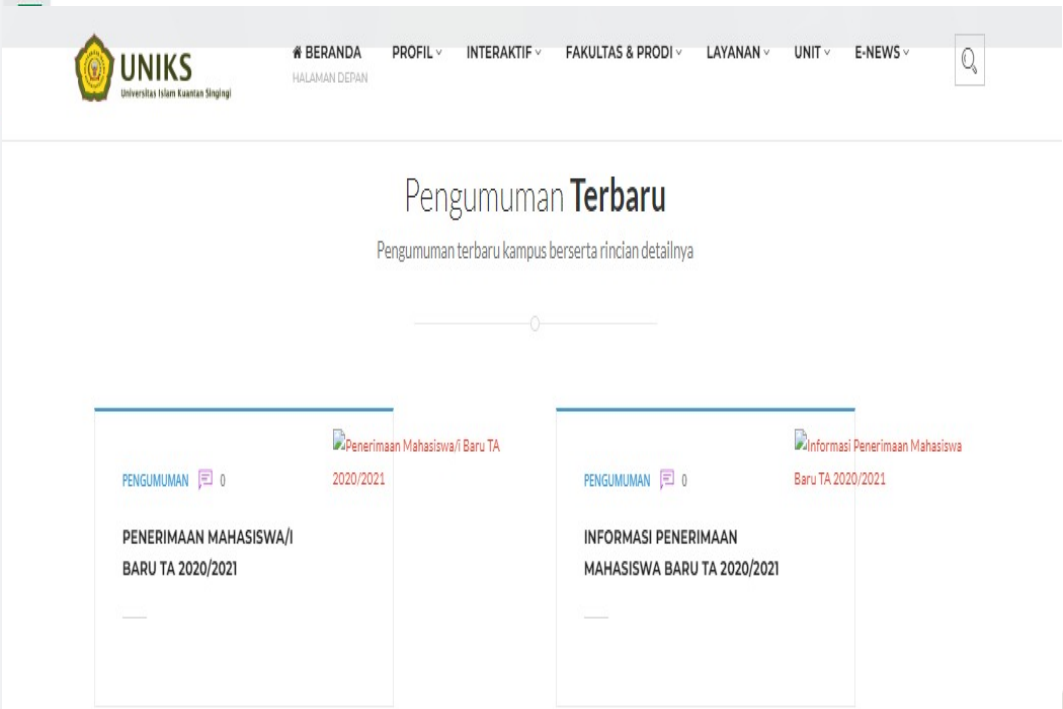
6 Juni 2022

PEKANBARU - Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS) dengan Universitas Hang Tuah Pekanbaru (UHTP) bersepakat jalin kerja sama tentang pendidikan, penelitian, pengabdian kepada m...

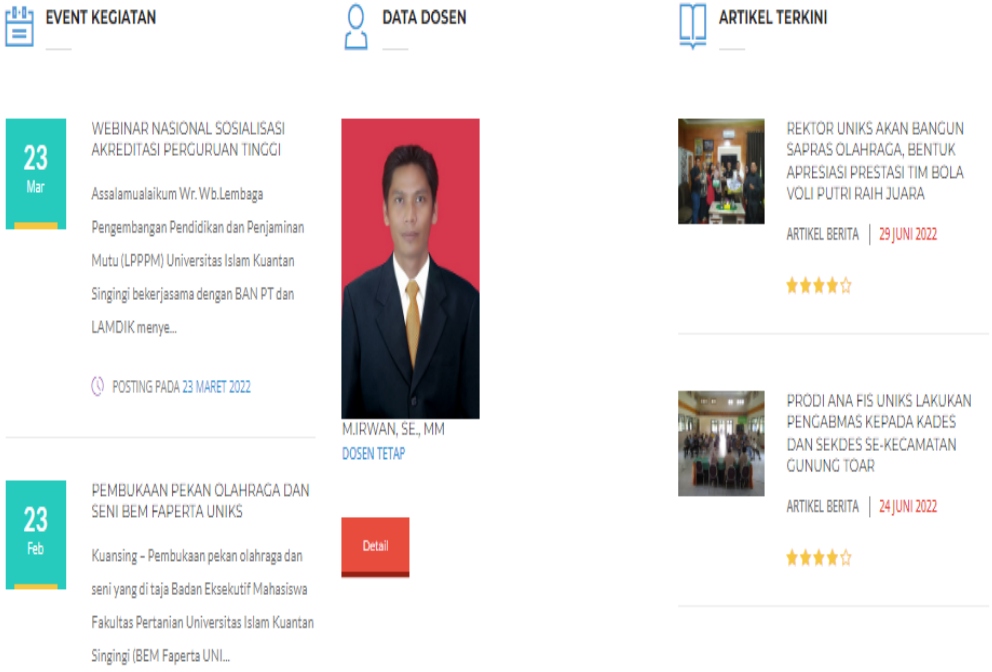
1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Next » | »»

asim Riau

Menu informasi penerimaan siswa tidak sesuai dengan fungsinya



Terdapat penempatan fitur yang tidak sesuai pada data dosen

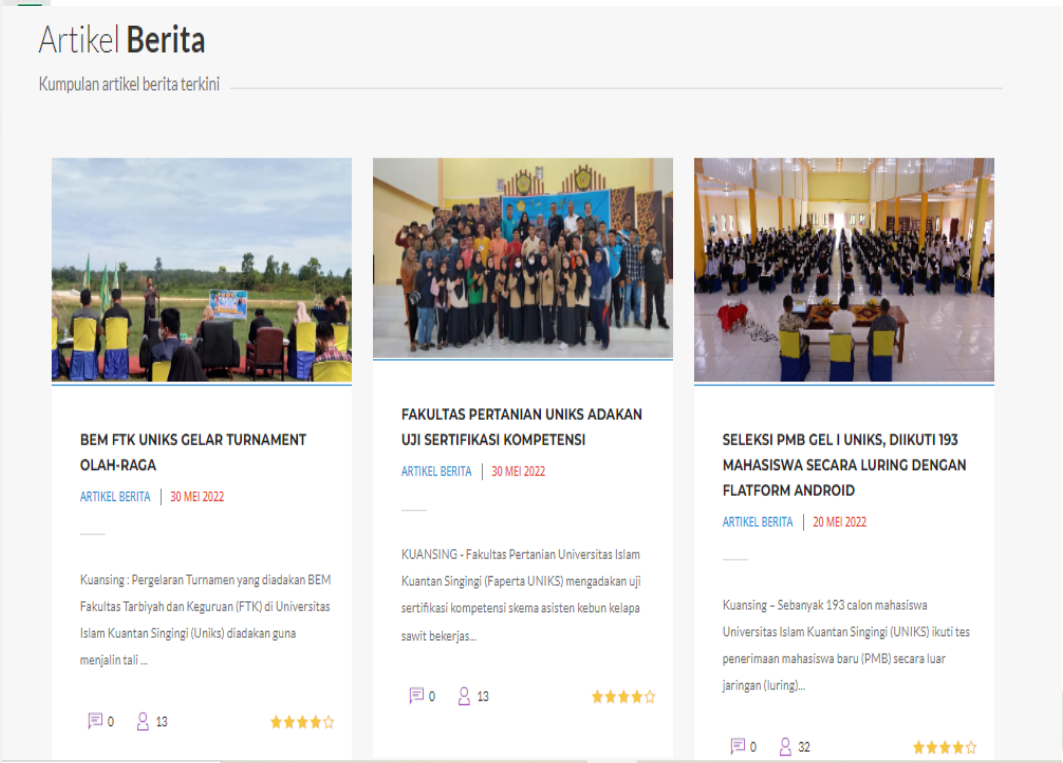


UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.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

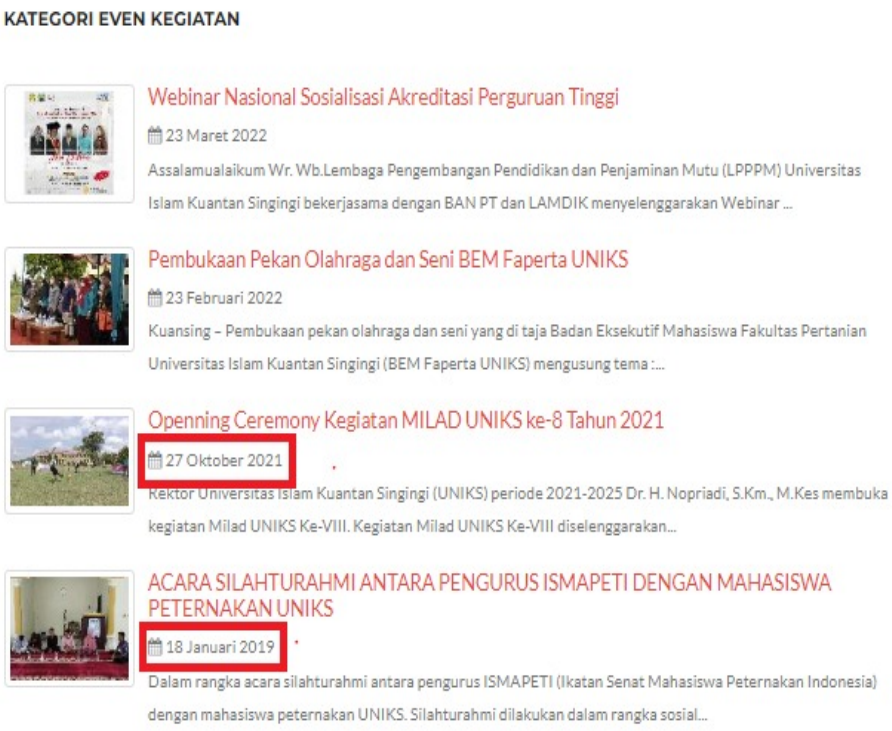
UIN SUSKA RIAU

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.

Update artikel berita tidak dilakukan secara berkala pada *website*

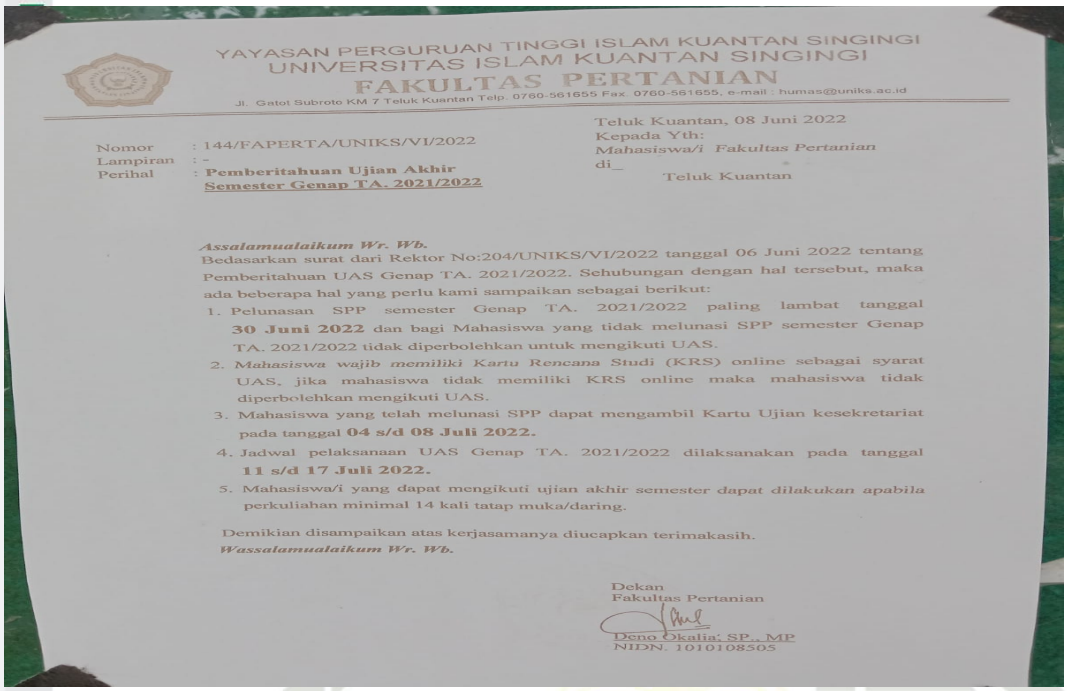


Jarak waktu dan informasi yang di update pada event kegiatan



Kasim Riau

Informasi pada majalah dinding yang tertera di Fakultas atau Jurusan



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS PERTANIAN
Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail : humas@uniks.ac.id

Teluk Kuantan, 08 Juni 2022
Kepada Yth:
Mahasiswa/i Fakultas Pertanian
di_
Teluk Kuantan

Nomor : 144/FAPERTA/UNIKS/VI/2022
Lampiran : -
Perihal : **Pemberitahuan Ujian Akhir Semester Genap TA. 2021/2022**

Assalamualaikum Wr. Wb.
Bedasarkan surat dari Rektor No:204/UNIKS/VI/2022 tanggal 06 Juni 2022 tentang Pemberitahuan UAS Genap TA. 2021/2022. Sehubungan dengan hal tersebut, maka ada beberapa hal yang perlu kami sampaikan sebagai berikut:

1. Pelunasan SPP semester Genap TA. 2021/2022 paling lambat tanggal **30 Juni 2022** dan bagi Mahasiswa yang tidak melunasi SPP semester Genap TA. 2021/2022 tidak diperbolehkan untuk mengikuti UAS.
2. *Mahasiswa wajib memiliki Kartu Rencana Studi (KRS) online sebagai syarat* UAS, jika mahasiswa tidak memiliki KRS online maka mahasiswa tidak diperbolehkan mengikuti UAS.
3. Mahasiswa yang telah melunasi SPP dapat mengambil Kartu Ujian kesekretariat pada tanggal **04 s/d 08 Juli 2022.**
4. Jadwal pelaksanaan UAS Genap TA. 2021/2022 dilaksanakan pada tanggal **11 s/d 17 Juli 2022.**
5. Mahasiswa/i yang dapat mengikuti ujian akhir semester *dapat dilakukan apabila* perkuliahan minimal 14 kali tatap muka/daring.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dekan
Fakultas Pertanian

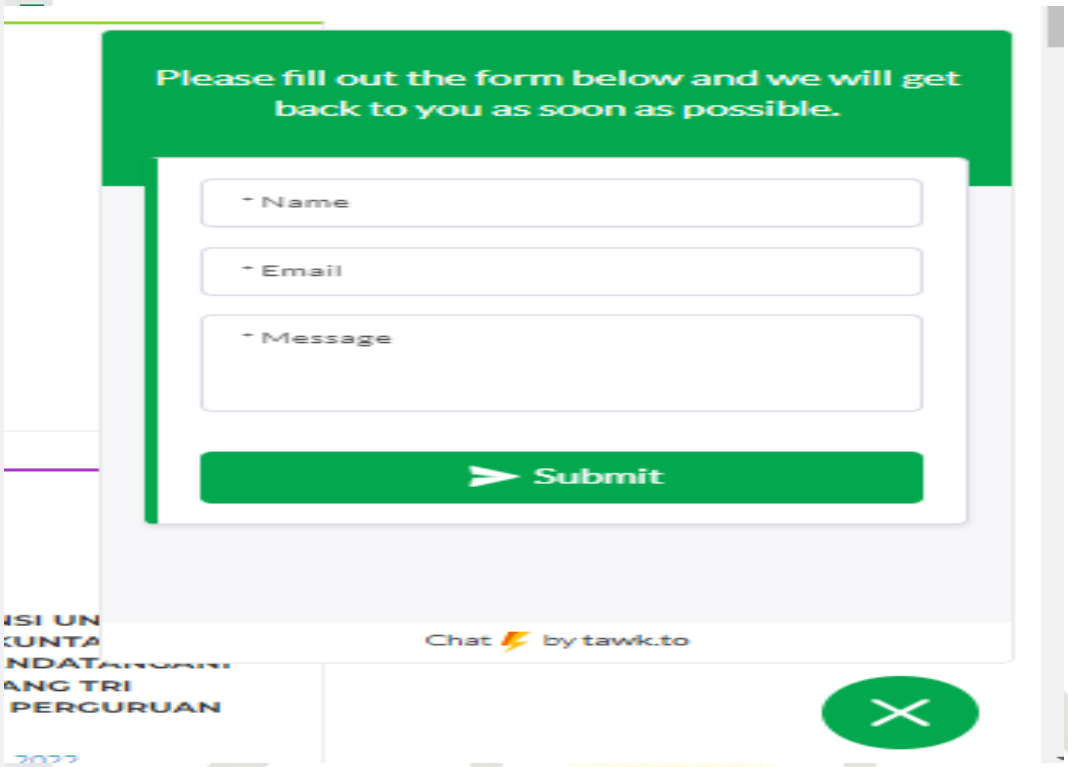
Deno Okalia, SP., MP
NIDN. 1010108505

Informasi profile dosen pengajar dan karyawan

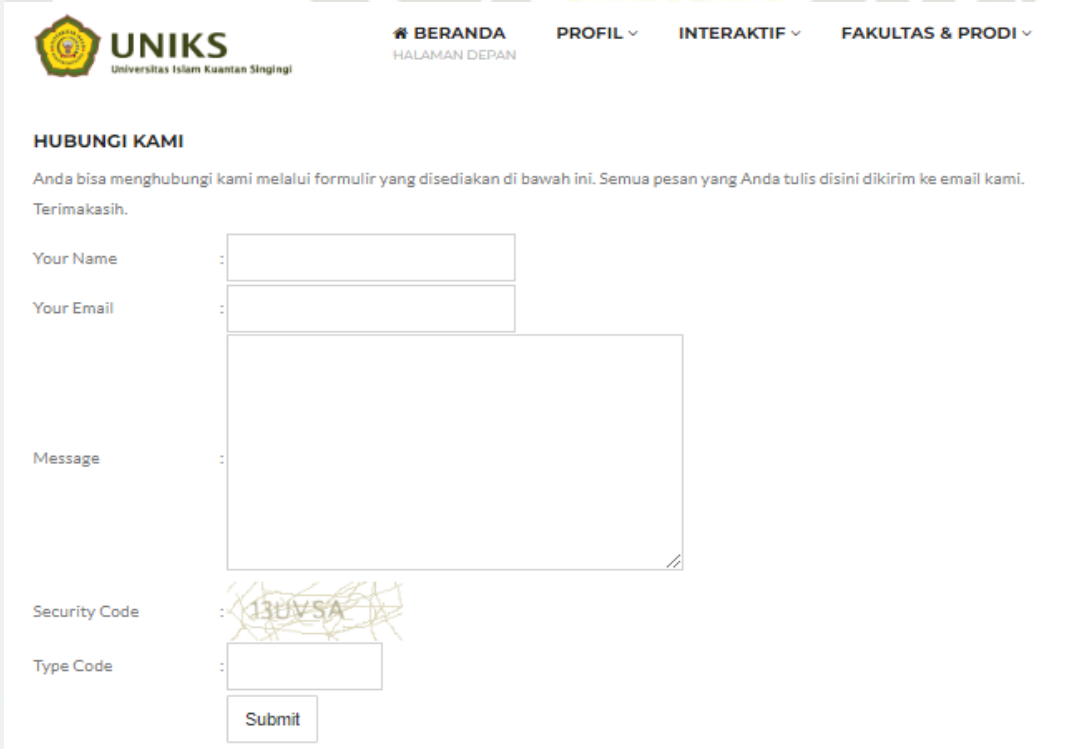
UIN SUSKA RIAU

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.

Fitur chat yang digunakan oleh *website* UNIKS



Kotak saran yang digunakan oleh *website* UNIKS



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 C

HASIL PENGUMPULAN DATA KUESIONER

Screnshot penampilan *link* kuesioner pada *website*

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

ANALISA KUALITAS WEBSITE UNIKS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Assalamualaikum wr.wb, Yang terhormat pengunjung/pengguna website www.uniks.ac.id

Saya Monica Marneliza Mahasiswa dari Jurusan Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir saya mengenai Analisa Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan IPA di website www.uniks.ac.id , saya memohon kepada Kakanda/Adinda/Mahasiswa/i Universitas Kuantan Singgingi untuk sedikit meluangkan waktunya menjadi responden dengan mengisi kuesioner ini.

Besar harapan saya kepada Kakanda/Adinda/Mahasiswa/i untuk kesediannya menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman yang dirasakan sehingga nantinya dapat bermanfaat pihak uniks untuk kedepannya.

Hasil dari kuesioner ini nantinya akan digunakan sebagai penelitian Tugas Akhir, sehingga jawaban dan informasi pribadi yang diberikan akan dijamin keamanan dan kerahasiannya. Atas kesediaan Kakanda/Adinda/Mahasiswa/i Universitas Kuantan Singgingi untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan ribuan terimakasih.

Mahasiswa Penelitian

MONICA MARNELIZA

Email *

Jawaban Anda

Nama *

Jawaban Anda

Nim *

Jawaban Anda

Jurusan *

Jawaban Anda

Semester *

Jawaban Anda

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Jenis Kelamin *

- laki-laki
- Perempuan

Umur/Usia *

Jawaban Anda

Seberapa Sering menggunjungi website uniks.ac.id *

- Sangat Sering
- Sering
- Jarang
- Sangat Jarang

Kegunaan (Usability)

Apakah website uniks.ac.id mudah dipelajari untuk dioperasikan ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja				
Harapan				

Apakah interaksi dengan website mudah dan dimengerti? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja				
Harapan				

Apakah website uniks.ac.id mudah untuk dinavigasi ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja				
Harapan				

Apakah mudah untuk menemukan website ini ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja				
Harapan				

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

Bagaimana dengan tampilan website uniks.ac.id ini ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah website uniks sudah tepat dalam penyusunan tata letak informasi? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah website uniks ini sudah mencukupi tipikal dari website ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah website uniks ini menyajikan pengetahuan dari informasi website ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Kualitas informasi (Information Quality)

Apakah informasi yang disampaikan jelas ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah informasi yang disampaikan website uniks ini dapat dipercaya ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah informasi yang disampaikan up to date ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah informasi yang disampaikan relevan ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

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

Kualitas Interaksi Layanan (Service Intraction Quality)

Apakah website memiliki reputasi yang baik? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah sudah mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah adanya kemudahan untuk menarik minat dan perhatian ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah ketika mengakses website terbentuk suasana komunitas ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah dengan website uniks.ac.id ini bisa dengan mudah berkomunikasi dengan pihak uniks itu sendiri ? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Apakah layanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan? *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

Bagaimana pandangan secara keseluruhan terhadap website uniks.ac.id *

	Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Kinerja	○	○	○	○
Harapan	○	○	○	○

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

UIN SUSKA RIAU

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

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

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	18	P19	TOTAL
1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	50
2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	50
3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	54
4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	54
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	72
6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	40
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	53
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	55
9	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	50
10	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	51
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3	55
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	40
13	3	4	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	49
14	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	53
15	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	41
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	51
18	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	24
19	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	52
20	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	51
21	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	56
22	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	46
23	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	48
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	55
25	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	41
26	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	48
27	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	57
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	53
29	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	44
30	1	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	4	2	3	1	3	1	2	48
31	2	2	3	4	3	3	3	3	4	1	2	3	3	4	3	1	3	2	2	51
32	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	54
33	1	2	3	4	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2	44
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	55
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	2	69
36	1	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2	43
37	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	45
38	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
39	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43

UIN SUSKA RIAU

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

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

Tabel lanjutan...

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

UIN SUSKA RIAU

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

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel lanjutan...

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	18	P19	TOTAL
81	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	48
82	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	47
83	2	2	4	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	4	3	2	3	2	2	49
84	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	48
85	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	47
86	2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	44
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	53
88	2	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	4	3	2	3	2	2	48
89	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	46
90	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	2	4	2	64
91	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	4	3	2	2	3	2	47
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	66
93	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	54
94	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	54
95	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	56
96	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	50

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Harapan

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	TOTAL
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	72
2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	63
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	59
5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	69
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	60
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	70
8	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	61
9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	63
10	3	3	4	3	3		3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	58
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	62
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	65
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58
15	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	66
16	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	61
17	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	61
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	61
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	61
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	62

Tabel lanjutan...

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	TOTAL
22	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	63
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
25	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	63
26	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	66
27	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	57
28	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	66
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
30	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	66
31	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	57
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	68
34	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	66
35	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	60
36	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	69
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	58
38	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	73
39	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	71
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
43	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
46	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	69
47	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	65
48	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	72
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	60
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
52	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	54
53	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	61
54	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	58
56	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	68
57	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	65
58	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	63
59	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	67
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
61	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	62
62	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64

UIN SUSKA RIAU

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

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

Tabel lanjutan...

No	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	TOTAL
63	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	65
64	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	69
65	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	69
66	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	68
67	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	70
68	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	68
69	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	67
70	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	70
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
72	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	70
73	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	69
74	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
75	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	72
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	71
77	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	1	1	4	4	1	3	59
78	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
79	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	71
80	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	70
81	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	71
82	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	71
83	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	67
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	67
85	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	71
86	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
87	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
88	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	71
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
90	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
91	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	71
92	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	55
93	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	72
94	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	67
95	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	73
96	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	70

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

© Hak cipta

LAMPIRAN D

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

Hasil Uji Validitas Dari Persepsi Pengunjung

Correlations

		6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	Skor_total
P1	Pearson Correlation	846**	,414**	,335**	,313**	,627**	,483**	,142	,372**	,258*	,380**	,551**	,022	,797**	,138	,720**
	Sig. (2-tailed)	001	,000	,001	,002	,000	,000	,166	,000	,011	,000	,000	,830	,000	,180	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P2	Pearson Correlation	861**	,530**	,453**	,394**	,670**	,381**	,240*	,497**	,026	,407**	,582**	,097	,492**	,334**	,722**
	Sig. (2-tailed)	000	,000	,000	,000	,000	,000	,019	,000	,805	,000	,000	,346	,000	,001	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P3	Pearson Correlation	128	,190	,269**	,218*	,000	,283**	-,004	,128	,284**	,085	,053	,319**	,196	-,177	,233*
	Sig. (2-tailed)	212	,064	,008	,033	,997	,005	,968	,214	,005	,413	,608	,002	,056	,084	,022
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P4	Pearson Correlation	596**	,398**	,449**	,480**	,103	,345**	-,017	,538**	,228*	,037	,054	,335**	,258*	-,049	,493**
	Sig. (2-tailed)	000	,000	,000	,000	,317	,001	,873	,000	,025	,720	,602	,001	,011	,633	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P5	Pearson Correlation	176	,270**	,193	,236*	,215*	,115	,022	,212*	,021	,194	,182	,256*	,216*	-,135	,351**
	Sig. (2-tailed)	085	,008	,060	,021	,036	,266	,828	,038	,840	,059	,076	,012	,035	,189	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P6	Pearson Correlation	1	,412**	,519**	,449**	,258*	,412**	-,089	,639**	,184	,162	,281**	,463**	,325**	,000	,614**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,011	,000	,391	,000	,072	,115	,006	,000	,001	1,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P7	Pearson Correlation	412**	1	,510**	,458**	,615**	,317**	,279**	,490**	,021	,194	,465**	,363**	,546**	,270**	,744**
	Sig. (2-tailed)	000		,000	,000	,000	,002	,006	,000	,840	,059	,000	,000	,000	,008	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P8	Pearson Correlation	519**	,510**	1	,702**	,374**	,566**	,043	,682**	,243*	,287**	,523**	,415**	,318**	,086	,736**
	Sig. (2-tailed)	000	,000		,000	,000	,000	,679	,000	,017	,005	,000	,000	,002	,406	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
P9	Pearson Correlation	449**	,458**	,702**	1	,355**	,594**	,135	,572**	,290**	,215*	,405**	,304**	,217*	,008	,681**
	Sig. (2-tailed)	000	,000	,000		,000	,000	,190	,000	,004	,035	,000	,003	,034	,937	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

Hasil Uji Validitas Dari Harapan Pengunjung

Correlations

		H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	Skor_total
H1	Pearson Correlation	,115	,379**	,217*	,119	,119	,108	,078	-,006	,225*	,043	-,052	,175	,082	-,064	,073	,284**
	Sig. (2-tailed)	,265	,000	,034	,249	,249	,296	,448	,957	,027	,679	,613	,087	,429	,538	,477	,005
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H2	Pearson Correlation	,230*	,248*	,288**	,353**	,353**	,212*	,356**	,114	,327**	,175	,021	,129	,078	,008	,150	,439**
	Sig. (2-tailed)	,024	,015	,004	,000	,000	,038	,000	,268	,001	,088	,838	,211	,447	,939	,144	,000
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H3	Pearson Correlation	,284**	,331**	,310**	,463**	,632**	,171	,357**	,293**	,311**	,189	,179	,183	,200	,159	,114	,492**
	Sig. (2-tailed)	,005	,001	,002	,000	,000	,095	,000	,004	,002	,065	,080	,074	,051	,123	,268	,000
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H4	Pearson Correlation	,171	,298**	,216*	,248*	,291**	,427**	,193	,033	,150	,326**	,242*	,259*	,334**	,225*	,215*	,460**
	Sig. (2-tailed)	,095	,003	,034	,015	,004	,000	,059	,752	,145	,001	,017	,011	,001	,028	,036	,000
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H5	Pearson Correlation	1	,459**	,461**	,355**	,397**	,448**	,338**	,189	,329**	,527**	,507**	,210*	,521**	,471**	,249*	,641**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,066	,001	,000	,000	,040	,000	,000	,015	,000
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H6	Pearson Correlation	,459**	1	,616**	,516**	,435**	,425**	,356**	,292**	,440**	,449**	,405**	,292**	,449**	,339**	,134	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,004	,000	,001	,194	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
H7	Pearson Correlation	,461**	,616**	1	,437**	,354**	,350**	,213*	,270**	,405**	,489**	,390**	,332**	,533**	,324**	,503**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,038	,008	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H8	Pearson Correlation	,355**	,516**	,437**	1	,625**	,402**	,565**	,250*	,578**	,402**	,260*	,187	,382**	,306**	,189	,670**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,014	,000	,000	,010	,068	,000	,002	,066	,000
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H9	Pearson Correlation	,397**	,435**	,354**	,625**	1	,440**	,565**	,291**	,463**	,437**	,335**	,145	,382**	,306**	,189	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,004	,000	,000	,001	,158	,000	,002	,066	,000
	N	96	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H10	Pearson Correlation	,448**	,425**	,350**	,402**	,440**	1	,636**	,289**	,513**	,676**	,571**	,388**	,528**	,599**	,182	,746**

S asim Riau

Hasil Uji Reliabilitas Dari Persepsi Pengunjung

1. Hasil *Cronbachs's Alfa* Uji Reliabilitas Persepsi Pengunjung uniks.ac.id

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	19

2. Hasil Statistik Uji Reliabilitas Persepsi Pengunjung uniks.ac.id

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	47,22	39,878	,667	,866
P2	47,15	39,284	,664	,866
P3	46,76	45,131	,195	,880
P4	46,68	42,158	,419	,875
P5	47,27	43,042	,254	,882
P6	46,87	41,521	,558	,871
P7	47,27	39,252	,692	,865
P8	46,86	40,645	,695	,867
P9	46,76	41,279	,636	,869
P10	47,76	37,005	,650	,868
P11	46,95	40,492	,595	,869
P12	47,81	44,091	,195	,882
P13	46,82	40,631	,663	,867
P14	46,77	43,715	,193	,884
P15	46,75	43,263	,405	,876
P16	47,68	38,958	,648	,867
P17	47,18	42,779	,388	,876
P18	47,35	40,126	,627	,868
P19	47,58	45,004	,139	,882

© Hak cipta milik 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.

UIN SUSKA RIAU

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

© Hak cipta milik

Stat

asim Riau

1. Hasil *Cronbachs's Alfa* Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung uniks.ac.id

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,902	19

2. Hasil Statistik Uji Reliabilitas Harapan Pengunjung uniks.ac.id

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	62,51	34,657	,197	,907
H2	62,51	33,614	,360	,903
H3	62,47	33,273	,453	,900
H4	62,61	33,645	,390	,901
H5	62,35	32,506	,582	,896
H6	62,40	32,051	,636	,895
H7	62,39	32,304	,619	,895
H8	62,38	32,323	,615	,895
H9	62,38	32,259	,627	,895
H10	62,26	31,473	,697	,893
H11	62,47	31,784	,616	,895
H12	62,39	33,389	,422	,901
H13	62,38	31,876	,639	,895
H14	62,39	30,666	,764	,890
H15	62,41	31,776	,632	,895
H16	62,39	33,240	,448	,900
H17	62,29	32,231	,641	,895
H18	62,40	31,540	,646	,894
H19	62,35	34,165	,285	,904

Hasil Uji *Paired Sampel T-Test*

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper			
Pair 1	P1 - H1	-,833	,804	,082	-,996	-,671	-10,162	95	,000
Pair 2	P2 - H2	-,760	,915	,093	-,946	-,575	-8,145	95	,000
Pair 3	P3 - H3	-,417	,536	,055	-,525	-,308	-7,611	95	,000
Pair 4	P4 - H4	-,188	,715	,073	-,332	-,043	-2,568	95	,012
Pair 5	P5 - H5	-1,042	,794	,081	-1,202	-,881	-12,860	95	,000
Pair 6	P6 - H6	-,600	,777	,080	-,758	-,442	-7,523	94	,000
Pair 7	P7 - H7	-1,000	,906	,092	-1,184	-,816	-10,813	95	,000
Pair 8	P8 - H8	-,604	,747	,076	-,755	-,453	-7,928	95	,000
Pair 9	P9 - H9	-,500	,711	,073	-,644	-,356	-6,892	95	,000
Pair 10	P10 - H10	-1,615	1,208	,123	-1,859	-1,370	-13,091	95	,000
Pair 11	P11 - H11	-,594	,865	,088	-,769	-,418	-6,722	95	,000
Pair 12	P12 - H12	-1,552	,793	,081	-1,713	-1,391	-19,177	95	,000
Pair 13	P13 - H13	-,563	,792	,081	-,723	-,402	-6,957	95	,000
Pair 14	P14 - H14	-,500	,871	,089	-,676	-,324	-5,627	95	,000
Pair 15	P15 - H15	-,469	,753	,077	-,621	-,316	-6,097	95	,000
Pair 16	P16 - H16	-1,406	,901	,092	-1,589	-1,224	-15,289	95	,000
Pair 17	P17 - H17	-1,000	,696	,071	-1,141	-,859	-14,081	95	,000
Pair 18	P18 - H18	-1,083	,902	,092	-1,266	-,901	-11,765	95	,000
Pair 19	P19 - H19	-1,354	,615	,063	-1,479	-1,230	-21,566	95	,000

Nilai R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

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

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 RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Desa Kinali yang terletak di Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau, pada tanggal 15 Maret 1997 dari pasangan suami istri bapak Ahmad Sukanela dan ibu Nurmaneli, yang diberi nama ”Monica Marneliza”yang merupakan anak ke 1 (Pertama) dari 4 (Empat) bersaudara. Penulis sekarang bertempat tinggal di Jalan Swakarya Gang Saiyo Blok Kuansing Panam Pekanbaru.

Riwayat pendidikan yang sudah ditempuh penulis, yaitu lulus dari Sekolah Dasar Negeri 02 Kinali tahun 2009. Pada tahun 2009 sampai dengan tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMPN 02 Bukit Kauman, lalu pada tahun 2015 lulus dari SMAN 12 Pekanbaru.

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

Selama menjadi mahasiswa UIN SUSKA RIAU, penulis juga pernah melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pebaun Hilir Kabupaten Kuantan Singingi, selama kurang lebih dua bulan. Pada penelitian Tugas Akhir ini penulis mengambil topik penelitian dengan judul **”Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis*.**

Untuk menjalin komunikasi dan silaturrahim dengan penulis dalam dan luar kampus dapat menghubungi kontak e-mail **11653203945@students.uinsuska.ac.id.**

© 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.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU