



# ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

## TUGAS AKHIR

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

Oleh:

SAMRIJAL

11750315158



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2023

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



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SAMRIJAL**  
**11750315158**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 08 Maret 2023

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19830716201101008**

**Pembimbing**

**Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.**  
**NIP. 197305292001122002**

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

SateIslamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

**TUGAS AKHIR**

Oleh:

**SAMRIJAL**

**11750315158**

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 08 Maret 2023

Pekanbaru, 08 Maret 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

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

**NIP. 19830716201101008**



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

**NIP. 196403011992031003**

**DEWAN PENGUJI:**

**Ketua : Siti Monalisa, ST., M.Kom.**

**Sekretaris : Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.**

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

**Anggota 2 : Megawati, S.Kom., MT.**

© 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.



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

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : SAMRIJAL  
 NIM : 11750315158  
 Tempat/Tgl. Lahir : SELATANJANG, 10 SEPTEMBER 1998  
 Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI  
 Prodi : SISTEM INFORMASI  
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:  
 ANALISIS KUALITAS WEBSITE KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI  
 MENCUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE  
 PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 8 MARET 2023  
 Yang membuat pernyataan

NIM : 11750315158

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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 mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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 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, 09 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

**SAMRIJAL**

**NIM. 11750315158**

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil'alamiin,*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, hidayah serta kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tak lupa pula sholawat beserta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan *AllahummaSholli 'Ala Sayyidina Muhammad Wa 'Ala Al-i Muhammad*. Izinkan saya untuk mempersembahkan kado kecil ini kepada dua orang yang sangat berarti dalam hidup saya. Sebagai bentuk dari bakti untuk mengukir senyum di wajah orang terpenting di hidup saya. Terimakasih ibu atas kasih sayang yang tak terhingga, do'a yang selalu menyertai saya, dan semangat yang tiada putusnya hingga saya bisa menyelesaikan jenjang pendidikan ini dengan baik dan tentunya atas izin Allah SWT, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan kepada ibu. *Aamiin Aamiin YaRabbal Alamiin*. Terimakasih untuk ayah atas kasih sayang yang telah engkau berikan, do'a yang selalu menyertai dan selalu mendukung saya, Semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan perlindungan kepada ayah, *Aamiin Aamiin YaRabbal Alamiin*.

Tugas Akhir ini juga saya persembahkan kepada adik saya tersayang, terimakasih atas dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, baik secara materi maupun non materi. Berkat kerja keras adik dalam memberikan dukungan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan adik baik di dunia maupun di akhirat kelak. *Aamiin Aamiin Ya Rabbal Alamiin*.

Terimakasih banyak saya ucapkan kepada keluarga dan teman-teman yang sangat saya sayangi. Semoga kita selalu dilindungi oleh Allah SWT, dan senantiasa diberikan rahmat oleh-Nya, *Aamiin*. "Jadikan dirimu sebagai penyelamat hidupmu dan penolong bagi orang lain. Sebaik-baiknya manusia adalah orang yang bermanfaat bagi orang lain".

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi undang-undang

Stress Management University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia dan semangat yang maksimal serta motivasi dari berbagai pihak, sehingga Tugas Akhir ini terselesaikan. Shalawat dan salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan *Allahumma Shalli 'Ala Sayyidina Muhammad Wa 'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka meraih gelar kesarjanaan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini, banyak bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini ucapan terimakasih dan do'a disampaikan:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes selaku Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak Dr. Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom selaku Dosen Penguji 1 pada Tugas Akhir.
6. Ibu Megawati, S.Kom., MT selaku Dosen Penguji 2.
7. Staf dan Pegawai Program Studi Sistem Informasi yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam proses pengurusan administrasi Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat serta memotivasi peneliti untuk selalu bersemangat dalam menuntut ilmu dan dalam segala hal.
9. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Laboratorium Komputer Program Studi Sistem Informasi.
10. Bapak Wawan Setiawan, S.Kom selaku Kepala Laboratorium Komputer dan PDDIKTI yang telah memberikan izin penelitian pada *website* STAILe Pekanbaru.
11. Orang tua saya, ibu yang selalu membantu dalam jerih payahnya, do'a dan harapannya, semangat yang selalu diberikan yang memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini sesegera mungkin. Teruntuk





## 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.

Ibunda tercinta, Jurianti yang tidak pernah lepas mendo'a dalam setiap sujudnya.

12. Kepada teman seperjuangan Sistem Informasi Kelas A 2017 yang sama-sama berjuang dalam menuntut ilmu selama pendidikan, sungguh peneliti merasa senang bisa menjadi salah satu bagian dari kalian yang begitu luar biasa.
13. Kepada teman terdekat Nika Rafiza, Ade, Agnesa, Ian, dan Iqbal yang telah memberikan berbagai macam masukan, dukungan berupa moral untuk pengerjaan Tugas Akhir ini.
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang mana telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Peneliti memahami dalam Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, saran dan kritik dapat menjadi sebuah perbaikan dalam laporan ini untuk lebih baik lagi. Saran dan kritik dapat diberikan dengan menghubungi e-mail rizalsamrijal420@gmail.com.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 09 Februari 2023

Penulis,

**SAMRIJAL**

**NIM. 11750315158**



# ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

**SAMRIJAL**  
**NIM: 11750315158**

Tanggal Sidang: 09 Januari 2023  
 Periode Wisuda:

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

## ABSTRAK

Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki *website* dengan alamat URL <http://merantikab.go.id>. *Website* Kabupaten Kepulauan Meranti bergerak sebagai situs pelayanan masyarakat, baik itu media cetak dan digital. Pada *website* Kabupaten Kepulauan Meranti ditemukan masalah terkait dengan fungsional *website* tersebut. Tujuan penelitian ini untuk mengukur kualitas *website* menggunakan Metode *Webqual 4.0* dengan 3 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dengan 20 pernyataan. Metode IPA diukur berdasarkan analisis kuadran IPA. Penelitian ini melibatkan 96 responden. Hasil analisis menunjukkan pada Kuadran I menjadi prioritas utama, dimana kinerja rendah dan harapannya tinggi dengan 3 indikator. Kuadran II mempertahankan prestasi, kinerja dan harapan tinggi dengan 6 indikator. Kuadran III kinerja dan harapan rendah, tetapi tidak perlu dilakukan suatu rekomendasi, dengan 6 indikator. Kuadran IV kinerja tinggi dan harapannya rendah dengan 5 indikator. Indikator yang perlu diberikan suatu rekomendasi perbaikan pada indikator 3, 19, dan 18. Hasil nilai Gap analisis diperoleh disetiap indikator bernilai negatif dan untuk hasil skor nilai kesesuaian <100%. Hal ini menunjukkan bahwa *website* belum memenuhi harapan penggunanya.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis*, Kualitas, Kabupaten Kepulauan Meranti, *Website*, *Webqual 4.0*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



# ANALYSIS OF THE QUALITY OF MEDIACENTER WEBSITES USING WEBQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

**SAMRIJAL**  
**NIM: 11750315158**

*Date of Final Exam: January 09<sup>th</sup> 2023*  
*Graduation Period:*

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

## ABSTRACT

*The Meranti Islands Regency Government has a website with the URL address <http://merantikab.go.id>. the website of the Meranti Islands Regency operates as a community service site, both print and digital media. On the Kepulauan Meranti Regency website, problems were found related to the website's functionality. The purpose of this study was to measure website quality using the Webqual 4.0 method with 3 variables namely Usability, Information Quality, Service Interaction Quality with 20 statements. The IPA method is measured based on the IPA quadrant analysis. This study involved 96 respondents. The results of the analysis show that Quadrant I is the top priority, where performance is low and expectations are high with 3 indicators. Quadrant II maintains achievement, performance and high expectations with 6 indicators. Quadrant III low performance and expectations, but no recommendation is needed, with 6 indicators. Quadrant IV high performance and low expectations with 5 indicators. Indicators that need to be given a recommendation for improvement on indicators 3, 19, and 18. The results of the Gap analysis values obtained for each indicator are negative and for the results the conformity score is <100%. This shows that the website has not met the expectations of its users.*

**Keywords:** *Importance Performance Analysis, Quality, Meranti Islands Regency. webqual 4.0.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b>	<b>xvii</b>
<b>1 PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang . . . . .	1
1.2 Perumusan Masalah . . . . .	4
1.3 Batasan Masalah . . . . .	4
1.4 Tujuan . . . . .	4
1.5 Manfaat . . . . .	4
1.6 Sistematika Penulisan . . . . .	4
<b>2 LANDASAN TEORI</b>	<b>6</b>
2.1 <i>Webqual</i> . . . . .	6
2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> . . . . .	7
2.3 Internet . . . . .	9
2.4 <i>Website</i> . . . . .	9
2.5 Kriteria <i>Website</i> . . . . .	11
2.6 Populasi dan Sampel . . . . .	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.7	Skala <i>Likert</i> . . . . .	13
2.8	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i> . . . . .	13
2.9	Uji Validitas dan Reliabilitas . . . . .	14
2.10	Teknik Analisis Data . . . . .	15
2.10.1	Analisis Kesesuaian . . . . .	15
2.10.2	Analisis Kesenjangan (Gap) . . . . .	15
2.11	Profil Mediacenter . . . . .	16
2.12	Visi dan Misi . . . . .	17
2.12.1	Visi . . . . .	17
2.12.2	Misi . . . . .	17
2.12.3	Skruktur Organisasi . . . . .	17
2.13	<i>Website</i> Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti . . . . .	17
2.14	Penelitian Terdahulu . . . . .	18
<b>3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>21</b>
3.1	Tahap Pendahuluan . . . . .	21
3.1.1	Observasi . . . . .	22
3.1.2	Wawancara . . . . .	22
3.1.3	Studi Pustaka . . . . .	22
3.2	Tahap Perencanaan . . . . .	22
3.2.1	Mengidentifikasi Masalah . . . . .	22
3.2.2	Menentukan Data yang Dibutuhkan . . . . .	22
3.2.3	Menentukan Teknik Pengumpulan Data . . . . .	23
3.2.4	Menentukan Responden . . . . .	23
3.3	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	23
3.3.1	Analisis Pendahuluan . . . . .	23
3.3.2	Penyebaran Kuesioner . . . . .	23
3.4	Tahap Pengolahan Data . . . . .	24
3.4.1	Pengolahan Data Kuesioner . . . . .	24
3.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas . . . . .	24
3.5	Tahap Analisa dan Pembahasan . . . . .	24
3.5.1	Analisis Kesesuaian . . . . .	24
3.5.2	Analisis Kesenjangan . . . . .	24
3.5.3	Analisis Kuadran IPA . . . . .	24
3.6	Tahap Dokumentasi . . . . .	24
3.6.1	Membuat Laporan Penelitian . . . . .	24
3.6.2	Mempresentasikan Hasil Penelitian . . . . .	25



<b>4</b>	<b>ANALISA DAN HASIL</b>	<b>26</b>
4.1	Analisis <i>Website</i> Saat ini . . . . .	26
4.1.1	Permasalahan Pada Kualitas Penggunaan <i>Usability</i> . . . . .	27
4.1.2	Permasalahan Pada Kualitas Informasi <i>Information Quality</i> . . . . .	27
4.1.3	Permasalahan Pada Kualitas Interaksi Layanan <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	28
4.2	Deskripsi Responden . . . . .	28
4.3	Analisis Indikator <i>Webqual</i> . . . . .	28
4.4	Kuesioner . . . . .	29
4.4.1	Variabel <i>Usability</i> . . . . .	29
4.4.2	Variabel <i>Information Quality</i> . . . . .	30
4.4.3	Variabel <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	30
4.5	Hasil Analisis Deskripsi Responden . . . . .	31
4.5.1	Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	31
4.5.2	Berdasarkan Usia . . . . .	32
4.5.3	Berdasarkan Tingkat Kecamatan . . . . .	33
4.6	Pengolahan Data . . . . .	34
4.6.1	Uji Validitas . . . . .	34
4.6.2	Uji Reliabilitas . . . . .	35
4.7	Hasil Analisis Pengolahan Data dengan IPA . . . . .	37
4.7.1	Analisis Kesenjangan (GAP) . . . . .	37
4.7.2	Analisis Tingkat Kesesuaian . . . . .	38
4.7.3	Analisis Kuadran IPA . . . . .	39
4.8	Rekomendasi . . . . .	42
<b>5</b>	<b>PENUTUP</b>	<b>44</b>
5.1	Kesimpulan . . . . .	44
5.2	Saran . . . . .	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN A</b>	<b>HASIL WAWANCARA</b>	<b>A - 1</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>SCREENSHOOT MASALAH</b>	<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>KUESIONER PENELITIAN</b>	<b>C - 1</b>
<b>LAMPIRAN D</b>	<b>TABEL JAWABAN RESPONDEN</b>	<b>D - 1</b>

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 cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



## DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.1	Kuadran IPA . . . . .	8
2.2	Teknik <i>Sampling</i> . . . . .	12
2.3	Tampilan Utama <i>Website</i> . . . . .	17
2.4	Tampilan Utama <i>Website</i> Bagian Bawah . . . . .	18
2.5	Tampilan Isi Berita <i>Website</i> . . . . .	18
3.1	Metode Penelitian . . . . .	21
4.1	Tampilan Halaman Utama . . . . .	26
4.2	Permasalahan <i>Usability</i> . . . . .	27
4.3	Permasalahan <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	28
4.4	Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	32
4.5	Diagram Responden Berdasarkan Umur . . . . .	32
4.6	Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Kecamatan . . . . .	33
4.7	Hasil Kuadran IPA . . . . .	40

### 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

4.1	Permasalahan . . . . .	27
4.2	Indikator <i>Webqual</i> . . . . .	29
4.3	Variabel <i>Usability</i> Kinerja dan Harapan . . . . .	29
4.4	<i>Information Quality</i> Kinerja dan Harapan . . . . .	30
4.5	<i>Service Interaction Quality</i> Kinerja dan Harapan . . . . .	30
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	31
4.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia . . . . .	32
4.8	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Kecamatan . . . . .	33
4.9	Uji Validitas Kinerja . . . . .	34
4.10	Uji Validitas Harapan . . . . .	35
4.11	Uji Reliabilitas Kinerja Setiap Pertanyaan . . . . .	36
4.12	Uji Reliabilitas Harapan Setiap Pertanyaan . . . . .	36
4.13	Analisis Kesenjangan . . . . .	37
4.14	Analisis Kesesuaian . . . . .	38
4.15	Hasil Kuadran IPA . . . . .	39
4.16	Rekomendasi Perbaikan <i>Usability</i> . . . . .	43
4.17	Rekomendasi Perbaikan <i>Service Interaction Quality</i> . . . . .	43

© 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

IPA	:	<i>Importance Performance Analysis</i>
SPSS	:	<i>Statistical Product and Service Solution</i>
Webqual	:	<i>Website Quality</i>
QFD	:	<i>Quality Function Deployment</i>
SKPD	:	Surat Ketetapan Pajak Daerah
DPDR	:	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
BAPEDA	:	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
BKD	:	Badan Kepegawaian Daerah
BPD	:	Badan Permusyawaratan Desa
PPID	:	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
PHP	:	<i>PHP Hypertext Preprocessor</i>
ASP	:	<i>Active Server Pages</i>
NET	:	<i>Network/Networking</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Ketersediaan informasi di era digital pada masa ini merupakan hal menjadi sangat penting. Dengan adanya teknologi informasi dapat memudahkan aktivitas. Dengan adanya suatu kemajuan dari teknologi yang berada dibidang internet, membuat suatu aktivitas bisa kerjakan secara lebih efisien maupun efektif (Jannah dan Arifin, 2015). Hal itu menjadikan bagian yang tidak bisa untuk dipisahkan dari kegiatan saat ini. Adapun manfaat dari penggunaan internet dengan adanya suatu *website*, yang dikatakan *website* yaitu suatu yang memberikan sebuah informasi yang berisi sebuah kalimat, suara dan dalam media sosial secara luas (Christian, Hesinto, dan Agustina, 2018).

*Website* merupakan suatu cara penyebaran informasi melalui internet dimana dikatakan pemakai dari internet dapat menemukan informasi, multimedia dan lainnya yang bersifat statis dan dinamis (Liani, Fikry, dan Hutajulu, 2020). Dikatakan menjadi hal utama yang penting karena berguna sebagai sarana untuk meneruskan suatu hubungan dalam menyampaikan informasi yang bisa diakses dalam 24 jam yang berikan melalui sebuah layanan *online*, kemudian *website* juga sangat bermanfaat dalam segala bidang organisasi atau bisnis. *Website* Pemerintah kabupaten Kepulauan Meranti sudah beroperasi mulai tahun 2008 hingga saat ini. *Website* ini memiliki portal <http://merantikab.go.id>, dan *website* peranakan di masing-masing SKPD seperti sekretariat DPRD, BAPEEDA, BKD, BPD, dan kantor dinas pemerintah lainnya di wilayah kabupaten Kepulauan Meranti. Selanjutnya memberikan informasi publik ke *website* produk hukum dan PPID, *website* ini juga menyediakan dokumen beasiswa dan surat edaran HUT meranti. *Website* Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai media masa dalam situs berita dan pelayanan harus memperhatikan dalam penyajian berita dan pelayanan yang akan disampaikan kepada khalayak umum.

Meskipun *website* Kabupaten Kepulauan Meranti menyajikan beragam informasi yang dibutuhkan, belum tentu *website* tersebut memenuhi kriteria yang diinginkan oleh pengguna. Sering kali sebuah *website* yang memiliki fungsional yang tinggi, serta dirancang dengan baik, namun tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna (Pandayin, 2012). Tidak hanya mengutamakan penyajian informasi yang lengkap, faktor-faktor lain yang menjadikan sebuah *website* itu menarik di mata pengguna dapat dilihat dari segi desain dan usabilitynya, seperti yang di jelaskan oleh Riyanto (2015) pada beberapa *website* yang terkesan hanya memberikan in-

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



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

formasi saja. Hal ini menimbulkan permasalahan yang sering terjadi karena tidak adanya perhatian terhadap masalah *usability*, sehingga banyak mendapat kritikan dari *internal* pemerintah, hal ini terjadi karena *website*.

Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti belum pernah dilakukan penelitian dan tidak ada penjadwalan *maintenance* yang di tetapkan sehingga sering mendapatkan keluhan terkait fungsionalitas terhadap *website* Kabupaten Kepulauan Meranti, *usability* sangat penting dalam desain interaksi. (Soejono, Setyanto, dan Sofyan, 2018). Terdapat beberapa fakta yang berkaitan dari observasi dan wawancara yang didasarkan dari prasurvey dimana penelitian dengan menyebarkan kuesioner *online* terhadap 20 responden awal dan juga observasi langsung dengan *website*, maka diketahui beberapa masalah saat menggunakan *website* Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut:

1. Tidak adanya intraksi antara pengguna dan pengelola *website*, seperti tidak adanya kolom komentar pada berita sehingga masyarakat kesusahan untuk mengadukan keluh kesah terhadap fungsional *website* kabupaten kepulauan meranti dan sulit untuk berkomunikasi kepada pengurus *website* tersebut.
2. Terjadinya *error* pada salah satu menu yang terdapat pada *website* kabupaten kepulauan meranti, yaitu di bagian menu aplikasi meranti yang tidak menampilkan saat di akses.

*Website* dikatakan baik dan menjadi penting dalam kualitas layanan, jika dalam pemanfaatan dari segi fungsi seberapa efektif pengguna untuk bernavigasi di dalam *website* (Wicaksono, Susanto, dan Winarno, 2012). Sedangkan *website* dikatakan ideal memiliki sebuah konten informasi yang mempunyai kualitas baik dan kenyamanan untuk pengguna yang masih belum memahami dalam penggunaannya untuk memperoleh informasi. Maka dapat dikatakan bahwa sebuah *website* membutuhkan sebuah analisis dalam meningkatkan kualitas dari *website* (Pamungkas dan Saifullah, 2019).

Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Webqual 4.0* dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Metode ini mempunyai keunggulan dalam menganalisis *website* langsung dari persepsi pengguna akhir guna menemukan kesenjangan antara persepsi dengan harapan ideal dari pengguna (Barnes dan Vidgen, 2003). Keunggulan metode IPA untuk menganalisis unsur yang harus di tingkatkan berdasarkan hasil pembobotan serta kesenjangan yang terdapat pada diagram kartesius. Kedua metode ini memiliki hubungan dalam peningkatan sesuatu kualitas menggunakan analisis gap dengan membandingkan persepsi actual dan harapan ideal. *Webqual* mempunyai dimensi untuk menentukan kualitas *website* yang terbagi menjadi 3 di-



#### 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.

mensi untuk lebih spesifik dalam melihat kualitas *website*, selanjutnya dibantu dengan IPA untuk memilih dimensi yang akan di prioritaskan untuk di tingkatkan dan di pertahankan yang akan di gambarkan dalam 4 kuadran yang terdapat pada diagram kartesius. Manfaatnya dapat memberikan rekomendasi terhadap manajemen *website*, supaya bisa menentukan kualitas yang perlu di tingkatkan dan di pertahankan dalam *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dalam penelitian ini mengambil tinjauan pustaka dari beberapa penelitian sebelumnya tentang penggunaan *Webqual* dalam menganalisa kualitas sebuah *website* pemerintahan maupun *website* non-pemerintahan, yaitu sebagai berikut. Penelitian dengan judul “Analisis Mutu Web Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen Berdasarkan Persepsi Pengguna”. Dalam penelitian tersebut memaparkan tentang penggunaan *Webqual* dalam menentukan kesenjangan pada perspektif pengguna dengan kenyataan yang ada serta menyatakan aspek yang perlu di perhatikan yaitu aspek kegunaan dan indikator yang perlu ditingkatkan dalam aspek penggunaan. Perlu di perhatikan adalah kemudahan interaksi pengguna *website*, kemudahan bernavigasi diperlukan, pembaharuan *user interface*, dan penggunaan desain web yang tidak sesuai dengan tipe *website*.

Penelitian yang berjudul “Analisis kualitas *Website* menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Situs Kaskus” dalam penelitian tersebut menggabungkan metode *webqual* dengan IPA yang digunakan untuk menggambarkan hasil analisis *webqual* dalam bentuk diagram kartesius untuk memudahkan dalam menentukan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *website*. Penelitian yang dilakukan oleh (Suci Ramadhani Arifin, Eko Nugroho, Bimo Sunarfri Hantono, 2012) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Universitas Hasanuddin dengan Metode *Webqual 4.0* Modifikasi” dalam penelitian tersebut tidak hanya menggabungkan metode *Webqual* dengan IPA tetapi juga menambahkan dimensi baru kedalam *webqual* yaitu dimensi user interface yang bisa menambah kualitas *website*. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat perbedaan atau gap antara persepsi *actual* dan harapan ideal mahasiswa dalam masing-masing dimensi kualitas layanan *website*, hal ini menunjukkan *website* belum sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan menggunakan diagram kartesius bisa memberikan rekomendasi untuk manajemen web guna mengembangkan *website* utuk lebih baik lagi. Mengacu pada latar belakang tersebut, Maka penulis tertarik untuk mengangkat topik Tugas Akhir yaitu: Analisis Kualitas *Website* Kabupaten Kepulauan Meranti Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).



## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka bisa dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Kualitas *Website* Kabupaten Kepulauan Meranti Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*”.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Responden dari penelitian ini adalah masyarakat umum Kabupaten Kepulauan Meranti yang pernah mengakses *website* tersebut.
2. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Lemeshow*.
3. Tahap penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*.
4. Dalam mengukur jumlah pendapat responden peneliti menggunakan skala *Likert*.
5. *Tools* perangkat lunak yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini adalah MS.Excel 2010 dan SPSS versi 25.

## 1.4 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisa kualitas pada situs *website* Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan *Usability*, *Informasi Quality*, dan *Service Interaction* di metode *Webqual*.
2. Melihat aspek atau variabel *Webqual* yang paling dominan mempengaruhi kualitas pada situs *website* Kabupaten Kepulauan Meranti.

## 1.5 Manfaat

Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan *website* Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti untuk kedepannya, sehingga bisa digunakan dengan nyaman oleh pengguna sesuai dengan tujuan *website* Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti itu sendiri.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini sistematis penulisan disusun dengan menggunakan sistematis sebagai berikut ini:

### BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat, dan Sistematika Penulisan.

### BAB 2. LANDASAN TEORI

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

Berisi mengenai penjelasan teori-teori yang berkaitan dengan Tugas Akhir yang dibuat.

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang dilakukan pada saat penelitian, mulai dari tahap perencanaan sampai pada tahap dokumentasi hasil penelitian.

### **BAB 4. ANALISA DAN HASIL**

Pada bab ini menguraikan analisa *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* serta hasil dari analisa tersebut.

### **BAB 5. PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian Tugas Akhir dan saran-saran yang diperlukan untuk penelitian selanjutnya.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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

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

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Webqual*

*Website quality* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas suatu *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *Webqual* dikembangkan berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasarkan pada *voice of customer* dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa (Munandar, Sulistiani, Adrian, dan Irawan, 2020). Dari konsep QFD *Webqual* disusun berdasarkan pada persepsi pengguna akhir terhadap suatu *website* (Ariska, Kusyanti, dan Bachtiar, 2018). *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak digunakan untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Napitupulu, 2017).

Metode ini merupakan pengembangan dari metode *Servqual* yang disusun oleh Parasuraman, dimana metode ini sebelumnya banyak digunakan untuk pengukuran kualitas layanan (Medyawati dan Mabruhi, 2012). Beberapa komponen yang terdapat di *Servqual* sudah masuk ke dalam dimensi yang terdapat di *Webqual*. *Webqual* dikembangkan berdasarkan sumber daya yang terkait dengan penilaian sistem informasi, hal ini menunjukkan bahwa *Webqual* memiliki pondasi yang kuat dalam hal penilaian kualitas sistem informasi terutama kualitas *website*. *WebQual* ini mulai dikembangkan sejak tahun 1998 yang sudah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya (Siagian dan Effiyaldi, 2018). Jika *Webqual 1.0* memfokuskan pada kualitas informasi dan mempunyai kekurangan interaksi layanan. Untuk *WebQual 2.0* lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi, namun kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan dalam penelitian harga di situs transaksi elektronik, hasilnya menunjukkan bahwa pengujian kualitas situs dikelompokkan menjadi tiga wilayah fokus yang berbeda, untuk lebih spesifiknya: kualitas halaman, kualitas penyampaian informasi, dan kerjasama kualitas manajerial. Efek lanjutan dari penyelidikan ini dikenal sebagai *Webqual 3.0* pemeriksaan lebih lanjut dari *Webqual 3.0* menghasilkan sistem model *Webqual 4.0* yang ditarik keluar menggantikan aspek utama, khususnya kualitas situs web, ke dalam aspek Kenyamanan (Napitupulu, 2017). Berikut penjelasannya mengenai dimensi *Webqual 4.0*.

1. *Usability* atau kegunaan berhubungan dengan rancangan dari sebuah *website*, contohnya tampilan *website*, kemudahan dalam penggunaannya, kemudahan navigasi dan gambaran *website* yang disampaikan ke pengguna (Fatmala dan Suprpto, 2018).





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

2. Kualitas data atau data *quality* adalah sifat substansi yang terdapat pada suatu situs, kewajaran substansi terhadap kebutuhan klien (Rahmaini, 2018). Kualitas data sering kali diperkirakan oleh pentingnya data, kepraktisan, dan ketepatan. Pentingnya data menggabungkan data yang diperkenalkan dalam pengaturan yang sesuai dengan topik pembicaraan dan lugas. Sementara itu, idealisme identik dengan data modern. Selanjutnya ketepatan data diidentikkan dengan data yang tepat dan dapat diandalkan.
3. *Service Interaction Quality* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna ketika terlibat secara langsung dengan *website* lebih dalam yang didasarkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah keamanan transaksi dan informasi pribadi, memiliki reputasi yang baik, personalisasi dan memudahkan komunikasi dengan pihak pengelola situs (Budihartanti, Rusiyati, dan Badrul, 2019).

## 2.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1997 sebagai sebuah teknik analisis deskriptif untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu produk atau layanan yang tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal sebagai kuadran *analysis* (Ariska dkk., 2018).

Signifikansi Pelaksanaan Ujian (IPA) adalah suatu alat dalam menyelidiki atau membandingkan dengan derajat pameran/administrasi yang dilihat oleh klien administrasi dibandingkan dengan tingkat pemenuhan yang diinginkan oleh klien (Munandar dkk., 2020). IPA adalah prosedur yang digunakan untuk membedakan kredit item yang umumnya diperlukan dari peningkatan tergantung pada perspektif klien item (Ellyusman dan Hutami, 2017). Aturan tersembunyi dalam metode IPA adalah bahwa “tingkat loyalitas konsumen dengan ascribes” pada prinsipnya berasal dari asumsi dan penilaian mereka terhadap pelaksanaan item atau administrasi (Babu, Kaur, dan Rajendran, 2018). Investigasi IPA digunakan untuk menggambarkan tingkat pemenuhan klien dengan mengetahui celah antara tingkat signifikansi (asumsi) dan tingkat eksekusi (tampilan) setiap variabel kualitas situs (Budihartanti dkk., 2019).

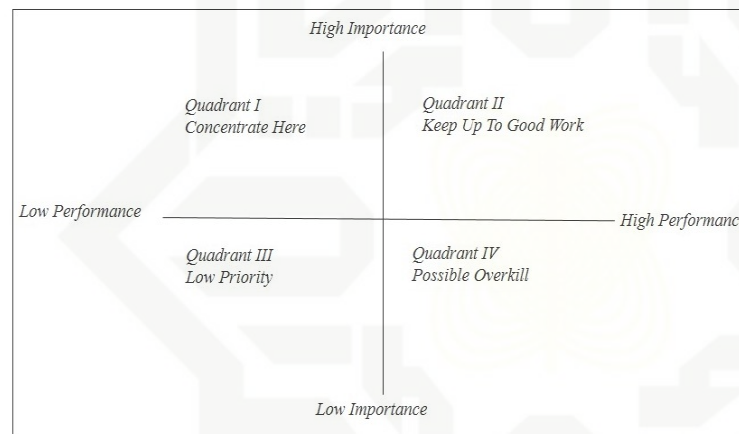
Strategi IPA memiliki kapasitas prinsip untuk menampilkan data yang diidentifikasi dengan faktor-faktor administrasi yang menurut pembeli mempengaruhi pemenuhan dan ketergantungan mereka, dan elemen-elemen yang harus ditingkatkan mengingat kondisi saat ini tidak baik. Oleh karena itu, IPA digunakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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.

untuk melihat lebih dalam tentang kesan klien terhadap kualitas yang diberikan dan untuk menunjukkan seberapa signifikan properti ini bagi klien (Respati, Umami, dan Hanim, 2018). Ini akan memungkinkan organisasi spesialis untuk menyesuaikan administrasi mereka dengan asumsi/asumsi untuk klien mereka. IPA memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode lainnya, yaitu dapat menunjukan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pengguna, selain itu hasil yang didapatkan dari analisis relative mudah untuk diinterpretasikan (Rahmaini, 2018), serta kemudahan untuk diterapkan dan tampilan dari hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja sehingga nantinya berguna dalam melakukan pengembangan *website* tersebut (Dafid, 2018). IPA dibagi menjadi empat kuadran dimana sumbu X menggambarkan atribut performance dan sumbu Y menggambarkan atribut *importance*. Berikut adalah kuadran IPA yang dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.** Kuadran IPA

Metode IPA memiliki empat kuadran, yaitu:

1. Kuadran I (*High Importance* atau *Low Performance*): *Consentrate These*. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini mempresentasikan hal-hal penting namun kualitasnya rendah, sehingga belum sesuai dengan harapan pengguna dan merupakan prioritas tertinggi yang harus ditingkatkan oleh perusahaan.
2. Kuadran II (Signifikansi Tinggi atau Eksekusi Unggul): Terus lakukan yang luar biasa. Para ascribe yang terdapat dalam kuadran ini membahas hal-hal yang signifikan dan memiliki kedudukan tertinggi. Kredit ini adalah kualitas, kolom, dan kebanggaan organisasi. Kredit yang masuk kuadran ini dianggap sebagai elemen pendukung pemenuhan klien sehingga harus terus dipertahankan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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. Kuadran III (Rendah Signifikansi atau Eksekusi Rendah): Kebutuhan Rendah. Kuadran yang berisi atribut dengan tingkat signifikansi yang umumnya rendah dan cara penyajiannya tidak terlalu istimewa dengan tingkat pemenuhan yang cukup rendah. Hal-hal yang masuk kuadran ini selanjutnya tidak berdampak pada keuntungan yang dirasakan klien. Jadi sifat ini tidak akan banyak mempengaruhi pameran umum.
4. Kuadran IV (*Low Importance atau High Performance*): *Possible Overkill*. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini mempresentasikan hal-hal yang kurang penting dan berkualitas tinggi. Manajemen tidak perlu mengambil tindakan lebih lanjut terhadap indikator yang berada pada kuadran ini. Namun biaya yang digunakan untuk menunjang atribut yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran atau bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut ke tempat lain yang lebih membutuhkan prioritas.

### 2.3 Internet

Internet merupakan singkatan dari *interconnection networking* yang secara sederhana diartikan sebagai *network of computer networking*. Di era siber internet memiliki akselerasi hyperekponensial yang sulit dibayangkan, sehingga terbentuk sebuah komunitas yang memanfaatkan internet secara maksimal untuk berkomunikasi tanpa batas bangsa, ras, dan batas-batas lainnya (Mujiyana dan Elissa, 2013). Internet adalah suatu kumpulan dari jutaan komputer yang mana pengguna memungkinkan untuk mendapatkan informasi dari computer yang ada di dalam kelompok tersebut dengan asumsi bahwa pemilik komputer memberikan hak akses (Prasetyo, Kom, dan Kom, 2015). Web memberikan akses ke administrasi komunikasi media dari aset data ke sejumlah besar klien yang tersebar di seluruh dunia. Penyedia Internet menggabungkan seperti korespondensi langsung (email, kunjungan), percakapan (berita usenet, catatan surat, lembar pengumuman), aset data terkirim (Internet, Gopher), login jarak jauh dan lalu lintas dokumen (Telnet, FTP), serta berbagai administrasi yang berbeda. Ini penting untuk akses web.

### 2.4 Website

*Website* atau situs adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan teks, gambar, keaktifan, suara, atau perpaduan dari semuanya, baik statis maupun dinamis, yang menyusun suatu rangkaian struktur yang saling berhubungan, yang masing-masing dikaitkan dengan sebuah organisasi halaman (Batubara, 2015). Sementara menurut Prayitno (2015) situs adalah seluruh halaman yang terdapat sebuah domain yang mengandung banyak informasi. Halaman



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pertama pada *website* disebut juga dengan *home page*, sedangkan halaman demi halaman secara mandiri disebut dengan *web page*, dengan kata lain *website* merupakan situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet di seluruh belahan dunia. *Website* adalah situs yang mana dapat di akses dan dilihat oleh para pengguna internet. Pengguna internet semakin waktu semakin bertambah banyak peminatnya, sehingga hal ini adalah salah satu potensi pasar yang berkembang terus (Sartelli dkk., 2013). Jadi dapat disimpulkan bahwa *website* merupakan media informasi yang mana dapat diakses oleh siapapun pada jaringan internet (Prasetyo dkk., 2015).

1. Jenis-jenis web berdasarkan sifatnya
  - (a) *Website* Dinamis, yaitu sebuah *website* yang menyediakan *content* atau isi yang selalu berubah setiap waktu. Bahasa pemrograman yang digunakan seperti PHP, ASP, NET, dan memanfaatkan database *MySQL*.
  - (b) *Website* Statis, ialah *website* yang *content*-nya sangan jarang diubah. Bahasa pemrograman antara lain seperti HTML dan belum mendapatkan database. Misalnya seperti web *profile* organisasi, dan lain-lain.
2. Berdasarkan fungsi, *website* terbagi atas:
  - (a) *Personal website*, yang mana *website* ini berisi tentang informasi pribadi seseorang.
  - (b) *Commercial website*, *website* ini dimiliki oleh sebuah perusahaan yang bersifat bisnis.
  - (c) *Government website*, yang mana *website* dimiliki oleh instansi pemerintahan, pendidikan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna.
  - (d) *Non-Profit Organization website*, dimiliki oleh organisasi yang bersifat *non-profit* atau organisasi yang tidak bersifat bisnis.

*Website* merupakan alat pemasaran yang bagus, contoh seperti toko *online*. Dengan toko *online* admin bisa bekerja kapan saja dan dimana saja.

3. Informasi
 

Dengan *website* informasi akan didapat dengan mudah karena bersifat *digital*.
4. Pendidikan
 

*Website* sebagai media pendidikan dapat dimanfaatkan sebagai media pembelajaran dan juga berita yang memiliki kandungan isi seputar pendidikan.
5. Komunikasi *Website* sebagai media komunikasi. Dengan contoh yaitu membuat ruang diskusi untuk berbagi data dan menyelesaikan masalah.



## 2.5 Kriteria Website

Pengukuran efektivitas perlu untuk dilakukan agar tujuan dari sebuah *website* dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan sebuah *website* untuk mencapai hasil yang diharapkan. Untuk efektivitas suatu *website* dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:

1. Akses  
Situs web harus bisa diakses sebagai syarat utama situs web yang baik. Bagaimanapun indahnya tampilan dari situs web tidaklah berarti jika orang lain tidak bisa mengaksesnya.
2. Interaksi  
Interaksi merupakan dasar dari sesuatu yang saling berhubungan dan akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.
3. Komposisi  
Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan komposisi dari tampilan sebuah *website* yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Komposisi menggambarkan bagaimana desain suatu *website* disusun secara menarik dan indah tentunya akan mempengaruhi orang untuk membukanya berulang kali.
4. Konten  
Konten (isi pesan) merupakan materi yang disampaikan dalam sebuah *website*. ini menggambarkan bagaimana penggunaan bahasa serta format isi pesan yang baik agar penerima pesan tertarik dan tidak bosan.

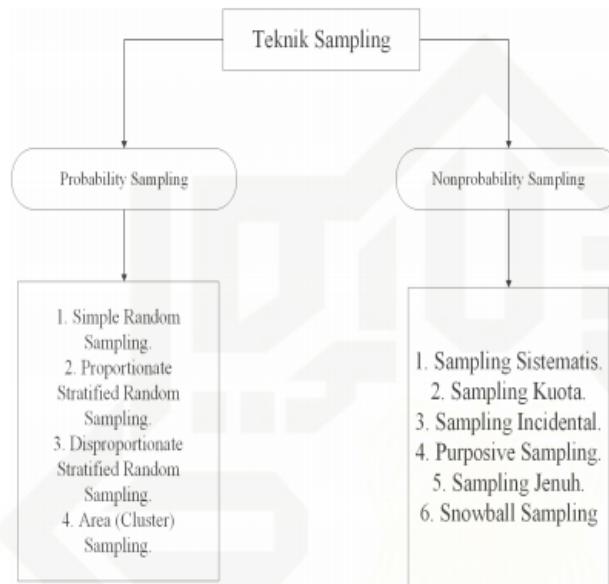
## 2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan item yang harus direnungkan. Populasi sebaliknya disebut alam semesta. Individu dari masyarakat dapat mengubah benda-benda yang bertempat tinggal atau tidak bernyawa, dimana sifat-sifat yang ada di dalamnya dapat diperkirakan atau diperhatikan (Rozaini, 2003). Sementara itu, menurut Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa rakyat adalah wilayah spekulasi yang terdiri dari artikel atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditentukan oleh analisis untuk dikonsentrasikan dan kemudian dapat ditarik tujuan. Teladan penting untuk diperhatikan atribut-atribut penduduk. Penggunaan tes dalam penelitian dilakukan selama beberapa waktu, misalnya, ukuran populasi, masalah biaya, masalah waktu, analisis kerusakan, masalah ketepatan, masalah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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.

keuangan.

Metode pengujian adalah suatu strategi dalam pengambilan contoh yang jumlahnya sesuai contoh yang akan digunakan sebagai sumber informasi yang asli, dengan mempertimbangkan sifat dan penyampaian masyarakat untuk mendapatkan delegasi tes. Untuk menentukan contoh yang akan digunakan dalam *review*, ada beberapa strategi pengujian yang dapat digunakan (Faziastuti dan Susilana, 2013). Strategi pengujian ditampilkan pada Gambar 2.2.



**Gambar 2.2.** Teknik *Sampling*

Pada penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan merupakan *Non-probability Sampling*. *Non probability Sampling* salah satu teknik pengambilan sampel yang mana anggota populasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel. Pada teknik sampel *Non-probability Sampling* penelitian ini menggunakan metode *Accidental Sampling*. Metode ini merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah untuk diakses. *Accidental Sampling* pada pengambilan responden sebagai sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya yaitu sampel tersebut merupakan yang pernah mengakses *website* Kabupaten Kepulauan Meranti. Alasan menggunakan metode ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui dari pengunjung *website* Kabupaten Kepulauan Meranti. Sehingga metode ini sangatlah tepat dalam penelitian ini.

Maka untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jumlah sampel digunakanlah rumus *Lemeshow* yang dapat dilihat pada Persamaan 2.1.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{L^2} \quad (2.1)$$

Keterangan

n : Jumlah Sampel

Z : Skor Z pada Kepercayaan 95% = 1,96

P : Maksimum Estimasi = 0,5

L : Tingkat Ketelitian = 10%

## 2.7 Skala Likert

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan sebagai perkiraan mentalitas, anggapan, dan pandangan seseorang atau kumpulan tentang kumpul-kumpul atau keanehan (Janti, 2014). Skala *Likert* memiliki setidaknya empat pertanyaan yang digabungkan untuk membingkai skor/penghargaan yang membahas atribut tunggal, seperti informasi, perspektif, dan perilaku. Selama waktu yang dihabiskan untuk membedah informasi komposit skor, biasanya jumlahnya, semuanya sama, dapat digunakan. Skala *Likert* adalah sebuah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner, dan skala yang banyak digunakan pada penelitian. Nama skala diambil pada nama Rensis *Likert*, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Ketika menanggapi pertanyaan pada skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Berikut kuesioner yang menggunakan skala *Likert* 4 point:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Tidak Setuju
4. Sangat Tidak Setuju

Instrument penelitian yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

## 2.8 Statistical Product and Service Solution (SPSS)

SPSS adalah program PC yang digunakan untuk melakukan investigasi yang terukur. Varian utama SPSS (*Measurable Bundle for the Sociologies*) disampaikan pada tahun 1968, dibuat oleh Norman Nie, alumnus Staf Teori Politik dari Stanford College, yang saat ini menjadi Pendidik Eksplorasi Tenaga Kerja Teori Politik di Stanford dan Guru Emeritus Ilmu. Masalah pemerintahan di College of Chicago. Pada awalnya SPSS hanya digunakan untuk sosiologi, namun perkembangan selanjutnya digunakan untuk pengajaran yang berbeda sehingga pemendekannya diubah menjadi Uang Terukur dan Penataan Administrasi. SPSS digunakan oleh pakar



#### 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.

ekonomi, ilmuwan kesejahteraan, organisasi review, legislatif, analisis pendidikan, asosiasi promosi, dll. Selain pemeriksaan faktual, informasi eksekutif (penetapan kasus, mengasah catatan, usia informasi yang disimpulkan) dan dokumentasi informasi (meta-informasi referensi kata digabungkan dengan informasi) juga merupakan elemen dari pemrograman SPSS dasar. Wawasan yang diingat untuk pemrograman dasar SPSS:

1. Statistik Deskriptif: Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, S- statistik Deskripsi Rasio.
2. Statistik Deskriptif: Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, S- statistik Deskripsi Rasio.
3. Prediksi Hasil *Numerik*: Regresi Linear.
4. Prediksi untuk mengidentifikasi kelompok: Analisis Faktor, Analisis *Cluster* (*two-step*, *K-means*, *hierarkis*), Diskriminan.

SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Bagaimanapun struktur dari file data mentahnya, maka data dalam Data Editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (kasus) dan segmen (faktor). Kasus berisi data untuk satu unit penyelidikan, sedangkan faktor adalah data yang dikumpulkan dari setiap kasus. Konsekuensi dari investigasi muncul di SPSS Result Pilot. Kebanyakan metodologi *Base Framework* menghasilkan *turn table*, dimana kita dapat mengerjakan dengan adanya hasil yang diberikan oleh SPSS. Untuk lebih mengembangkan hasilnya, maka, pada titik itu, kita dapat memperbaiki hasilnya tergantung pada situasinya.

## 2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Persetujuan adalah suatu tindakan yang menunjukkan suatu derajat realitas menunjukkan bahan/instrumen. Sebuah materi pertunjukan dapat dianggap substansial dengan asumsi materi pertunjukan dapat mengkuantifikasi apa yang diestimasi (Nafsih, Yusliani, dkk., 2019). Sementara itu Marzuki, Azis, dan Triana (2019) mengklarifikasi bahwa persetujuan adalah penelitian konfigurasi item oleh para ahli yang bergantung pada alasan yang masuk akal. Ada empat item evaluasi dan rubrik yang kredibel yang disurvei oleh para ahli. Pertama-tama, evaluasi kemampuan menyusun instrumen dalam rubrik. Kedua, pameran alat musik dan rubiknya. Ketiga, disposisi logis instrumen penilaian dan rubiknya. Keempat, instrumen evaluasi dari laporan eksplorasi yang tersusun atas gerakan dan rubiknya. Solid, yang dapat diandalkan, sebuah tes seharusnya solid jika hasil yang diperoleh dari tes tersebut dapat diandalkan dan tidak menunjukkan perubahan besar. Ketergantungan dapat dicirikan sebagai tingkat kekuatan efek samping dari dua estimasi



terhadap hal yang persis sama. Atau sebaliknya kualitas tak tergoyahkan adalah bagian dari apakah alat hitung yang digunakan dapat memberikan manfaat yang dapat diandalkan, karena alat hitung yang saling bertentangan dapat memberikan informasi yang meragukan.

Koefisien reliabilitas konsisten gabungan butir skor butir dikotomi dapat dihitung menggunakan Persamaan 2.2.

$$r = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_a^b}{\sigma_a^t}\right) \quad (2.2)$$

Keterangan

r : Reliabilitas Instrumen

k : Jumlah pertanyaan

$\Sigma$ : Jumlah variasi butir

$\sigma$ : variasi total

## 2.10 Teknik Analisis Data

### 2.10.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian dimanfaatkan dalam menentukan suatu skor kinerja web dengan skor harapan web. Untuk hasil analisis kesesuaian yang menunjukkan bagaimana kinerja *website* telah memenuhi keinginan *user* web (Baiti dan Suprpto, 2017). Pengolahan data dari analisis kesesuaian dengan menggunakan Persamaan 2.3.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.3)$$

Keterangan

Tki: Nilai Tingkat Kesesuaian

Xi: Nilai Kinerja ke-i

Yi: Nilai Harapan ke-i

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan atau pengguna:

1. Skor kesesuaian > 100%, kualitas *website* berlebih yang telah diberikan kepada pengguna, dan dianggap sangat berguna bagi pengguna.
2. Skor kesesuaian = 100%, berarti pelayanan sudah memuaskan.
3. Skor kesesuaian < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan.

### 2.10.2 Analisis Kesenjangan (Gap)

Kegiatan yang menggunakan metode yang mana dalam pengukurannya untuk mengetahui kesenjangan (Gap) variabel dari persepsi dan harapan pengguna



pada variabel, disebut juga dengan analisis kesenjangan (Gap) (Baiti dan Suprpto, 2017). Dalam analisa kesenjangan digunakan rata-rata perbandingan kinerja dengan harapan. Kinerja merupakan bentuk layanan yang diberikan saat ini. Sedangkan harapan (ekspektasi) merupakan prediksi pengguna tentang apa yang mereka inginkan. Untuk melakukan analisis kesenjangan dapat digunakan Persamaan 2.4.

$$Q_i(\text{gap}) = \text{perf}(i) - \text{imp}(i) \quad (2.4)$$

Keterangan

$Q_i(\text{gap})$ : Tingkat Kesenjangan

$\text{Perf}(i)$ : Rata-rata Kinerja

$\text{Imp}(i)$ : Rata-rata Harapan

Dalam analisa kesenjangan memiliki aturan berikut:

1. Jika tingkat kesenjangan  $Q_i(\text{Gap}) = 0$  diketahui kinerja sistem sudah sesuai.
2. Jika tingkat kesenjangan  $Q_i(\text{Gap}) > 0$  maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna.
3. Jika tingkat kesenjangan  $Q_i(\text{Gap}) < 0$  maka kinerja sistem saat ini belum sesuai dengan yang di harapkan.

## 2.11 Profil Mediacenter

Profil Kabupaten Kepulauan Meranti ini menjelaskan secara rinci mengenai Kabupaten tersebut dimana terdapat sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan *website* <http://merantikab.go.id/>.

Pembentukan Kabupaten Meranti merupakan pemekaran dari kabupaten Bengkalis dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008, Dasar hukum berdirinya kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-undang nomor 12 tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009.

Tuntutan pemekaran kabupaten Kepulauan Meranti sudah diperjuangkan oleh masyarakat Meranti sejak tahun 1957. Seruan pemekaran kembali diembuskan oleh masyarakat pada tahun 1970 dan 1990-an hingga tahun 2008, yang merupakan satu-satunya kawedanan di Riau yang belum dimekarkan saat itu, dengan perjuangan gigih sejumlah tokoh masyarakat Meranti maka pada tanggal 25 Juli 2005 dibentuklah Badan Perjuangan Pembentukan Kabupaten Meranti (BP2KM) sebagai wadah aspirasi masyarakat Meranti untuk memekarkan diri dari kabupaten Bengkalis.

Berdasarkan hal tersebut Pemerintah telah melakukan pengkajian secara mendalam dan menyeluruh mengenai kelayakan pembentukan daerah dan berkesimpulan maka tanggal 19 Desember 2008 Pemerintah memutuskan dan menetapkan terbentuk Kabupaten Kepulauan Meranti di Provinsi Riau.

## 2.12 Visi dan Misi

### 2.12.1 Visi

Menjadikan Kabupaten Kepulauan Meranti maju, cerdas dan bermartabat di Provinsi Riau Indonesia.

### 2.12.2 Misi

1. Mewujudkan pemerataan pembangunan infrasktur.
2. Meningkatkan dan pemerataan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia beriman dan betaqwa yang dimiliki daya saing.
3. Meningkatkan mutu layanan kesehatan masyarakat.
4. Meciptakan produktivitas perekonomian masyarakat.
5. Membangun harmonisaasi sosial dan budaya masyarakat.
6. Meciptakan tata kelola pemerintahan baik, bersih dan bertanggung jawab se-tra memberikan layanan prima.

### 2.12.3 Skruktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan bentuk rangkaian yang mewujudkan pola tetap suatu hubungan kerja maupun oran-orang yang mewujudkan kedudukan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Oleh karena itu struktur organisasi sangat penting bagi suatu instansi atau perusahaan. Demi kelancaran visi dan misi suatu pekerjaan pada pemerintahan kabupaten kepulauan meranti, maka terbentuklah suatu struktur organisasi yang mana terbagi atas bagian yang saling berhubungan satu sama lain serta menjalin suatu kerjasama.

## 2.13 Website Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti

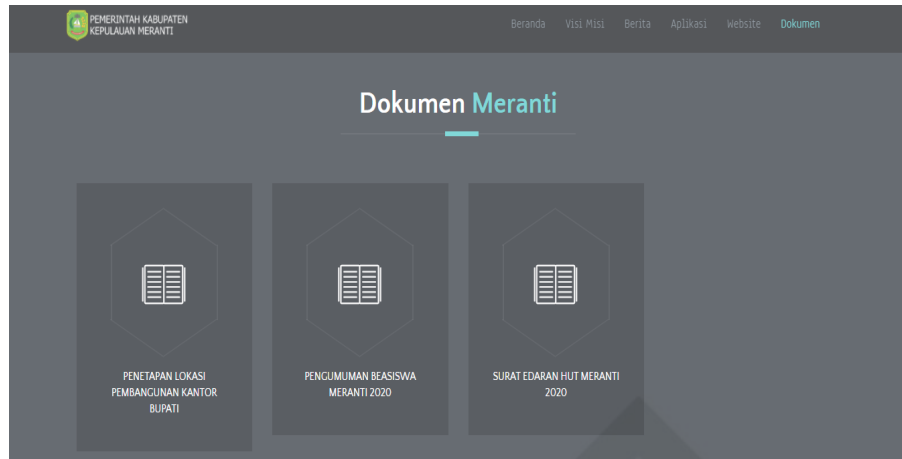
*Website* meranti dibangun untuk memenuhi pelayanan masyarakat dan memberi informasi kepada masyarakat di kabupaten kepulauan meranti, dan di *website* kabupaten kepulauan meranti ini masyarkat biasa melihat informasi-informasi yang terbaru dan berita di seputar kabupaten kepulauan meranti. Berikut adalah tampilan *website* pemerintahan kabupaten Kepulauan Meranti.



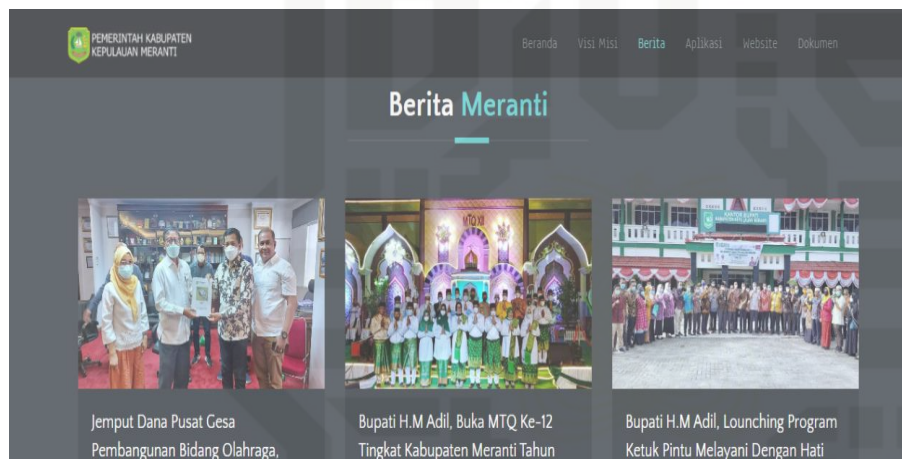
**Gambar 2.3.** Tampilan Utama *Website*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Gambar 2.4. Tampilan Utama Website Bagian Bawah



Gambar 2.5. Tampilan Isi Berita Website

## 2.14 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian mengenai analisa kualitas sistem informasi dan *website* menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya.

1. Rahmaini (2018), Analisis Website Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Kualitas akademik menunjukkan bahwa kualitas *website* akademik pada lima perguruan tinggi tidak sesuai dengan harapan penggunanya. Perguruan tinggi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar adalah STTI ITech dan yang paling kecil adalah Universitas Gunadarma. Sedangkan pada analisis IPA menunjukkan bahwa secara keseluruhan, indikator yang membutuhkan perbaikan terdapat pada indikator nomor 11, 14, dan 21 yang berhubungan dengan keakuratan dan ke *update* an informasi, informasi yang detail.



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

2. Munandar (2020), Analisis Pengukuran Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan IPA.  
 Hasil analisis kesenjangan pada *website* Smithjankerman.id menunjukkan hasil negatif disemua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* tidak sesuai dngan harapan penggunanya. Hasil analisis tingkat kesesuaian masih berada dibawah 100% yang menunjukkan bahwa setiap indikator tidak sesuai dengan harapan pengguna. Sedangkan hasil analisis IPA secara keseluruhan, menunjukkan indikator yang membutuhkan perbaikan adalah indikator yang berhubungan dengan pengetahuan di *website*, menyediakan informasi yang detail, terbentuknya suasana komunitas, serta tampilan yang menarik. Hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai kinerja *website* hanya sebesar 63,98% yang berarti secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem masih rendah.
3. Al Baiti dan Suprpto (2017), Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan IPA  
 Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* Dinas Pendidikan Kota Malang masih tidak sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 94.43%. Sedangkan hasil kuadran ipa, prioritas perbaikan pada *website* ini terdapat pada atribut nomer 9, 13 dan 16 yang merupakan atribut pada Kuadran A.
4. Ellyusman dan Hutami (2017), Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Ipa)  
 Hasil penelitian menunjukan bahwa secara keseluruhan penilaian kinerja terhadap *website* Portal Akademik pada universitas Bandung memiliki skor rata-rata sebesar 1499.30 atau 68.31% yang termasuk dalam kategori baik, namun terdapat satu sub variabel dimana kinerjanya berada pada kategori sedang yaitu sub variabel *Service interaction*. Berdasarkan diagram IPA, ada 3 indikator pada kuadran I yang harus jadi konsentrasi.
5. Monalisa (2016), Analisis Kualitas Layanan *Website* Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode *Webqual* (Studi Kasus : UIN Suska Riau)  
 Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas layanan hanya mampu menjelaskan hubungan kepuasan mahasiswa sebesar 0,354 yang artinya Kualitas layanan hanya mampu menjelaskan secara langsung terhadap Kepuasan 35,4%. Sedangkan sisanya lebih besar nilainya yaitu 64,6% yang diterangkan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Berdasarkan *t* hitung, variabel *usability* dan variabel *information quality* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, sedangkan variabel *interaction quality* memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan. Pengaruh dominan Kualitas layanan *Website* terhadap kepuasan mahasiswa adalah adalah *variable interaction quality* yaitu sebesar 0.467.



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

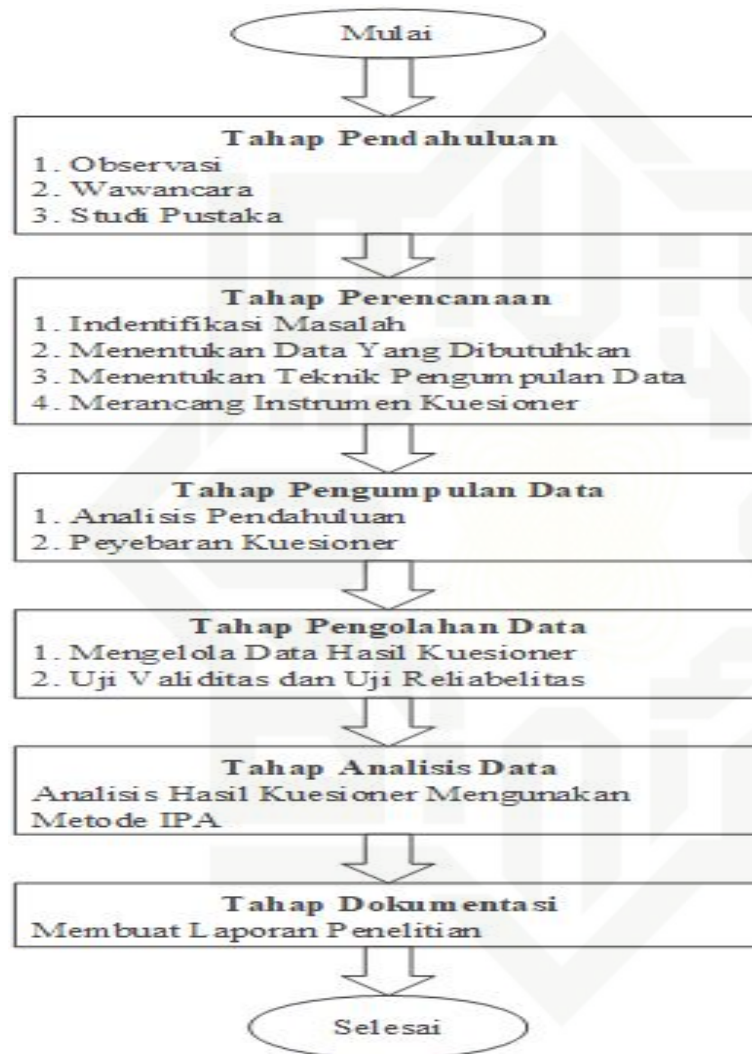
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan langkah dalam melakukan penelitian serta penyusunan tugas akhir yang dimulai dari persiapan penelitian sampai tahap akhir pembuatan dokumentasi penelitian. Adapun alur pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metode Penelitian

#### 3.1 Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan penelitian ini, yang dilakukan adalah melakukan observasi, wawancara, dan melakukan studi kepustakaan. Penjelasan dari masing-masing kegiatan adalah sebagai berikut:



### 3.1.1 Observasi

Pada tahap ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap *website* yang mana dengan melihat tampilan *website* dan melihat permasalahan-permasalahan yang ada pada *website*.

### 3.1.2 Wawancara

Tahap wawancara dilakukan melalui tanya jawab dengan staf sub bagian aplikasi informatika dan postel yaitu bapak Iman Priyadi, S.Kom, M.Kom yang bisa di lihat di Lampiran A, yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *website* Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti ini digunakan dan dikembangkan.

### 3.1.3 Studi Pustaka

Pada tahap studi pustaka ini bertujuan untuk mengetahui teori dan konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga dapat digunakan sebagai panduan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada pada penelitian seperti jurnal, buku, dokumen, dll yang berkaitan dengan metode *Webqual* dan IPA.

## 3.2 Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan penelitian ini yang dilakukan adalah menentukan topik penelitian, menentukan objek, mengidentifikasi masalah, menentukan data yang dibutuhkan, menentukan teknik pengumpulan data, menentukan responden. Penjelasan dari masing-masing kegiatan adalah sebagai berikut:

### 3.2.1 Mengidentifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian untuk di pecahkan serta menghilangkan keraguan dengan melakukan pengamatan dan wawancara kepada pimpinan kominfo *website* Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti. yang mana akan dijadikan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Permasalahan terlihat pada Lampiran B.

### 3.2.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum mengumpulkan data, perlu ditentukan data apa saja yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini. Data yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Data primer adalah hasil dari wawancara dan kuesioner dari pihak pimpinan Redaksi dan pengunjung *website*.
2. Data sekunder adalah buku serta jurnal yang terkait dengan metode yang di gunakan pada Penelitian ini.





### 3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Penentuan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara dan kuesioner. Pertanyaan wawancara dan kuesioner diambil berdasarkan dari pernyataan metode *Webqual*.

### 3.2.4 Menentukan Responden

Responden dari penelitian ini adalah masyarakat umum. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus *Lemeshow* digunakan pada penelitian ini karena jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut persamaan dari rumus *Lemeshow* dengan memakai estimasi maksimal 50% dan tingkat ketelitian sebanyak 10%: Adapun persamaan *Lemeshow* dapat kita amati pada Persamaan 2.1.

Berikut merupakan perincian perhitungannya:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,10^2} = 96,04$$

Dari hasil diatas, maka didapatkan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebantak 96,04 responden, yang mana dibulatkan menjadi 96 responden. Penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling*. Pada tahapan ini melakukan pengolahan data responden yang dikelompokkan ke dalam tiga bagian yaitu berdasarkan jenis kelamin, profersi, dan usia.

## 3.3 Tahap Pengumpulan Data

### 3.3.1 Analisis Pendahuluan

Pada tahap ini akan dilakukan analisa awal terhadap *website* menggunakan metode *webqual* berdasarkan 3 variabel, yang mana dilakukan sebelum peneliti melakukan penyebaran kuesioner.

### 3.3.2 Penyebaran Kuesioner

Untuk mengetahui kualitas *website*, maka penelitian ini dilakukan dengan metode berdasarkan kuesioner. Kuesioner di dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* yang telah diimplementasikan. Setelah menyebarkan kuesioner, dilakukan uji prasyarat instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan yang diusulkan untuk mengukur variabel adalah valid. Dalam menentukan variabel pembuatan kuesioner, peneliti menggunakan variabel yang terdapat dalam metode *webqual 4.0*. Kuesioner dapat dilihat pada Lampiran C.



### 3.4 Tahap Pengolahan Data

#### 3.4.1 Pengolahan Data Kuesioner

Mengolah data kuesioner awal berdasarkan variabel dimensi *webqual 4.0*. Data kuesioner awal yang terkumpul kemudian dideskripsikan sesuai dengan karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner seperti yang terlihat pada Lampiran D. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap variabel sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner. Analisis dilakukan pada variabel dimensi kegunaan (X1), variabel dimensi kualitas informasi (X2), variabel dimensi kualitas interaksi (X3).

#### 3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk melihat apakah kuisisioner layak dipakai atau tidak. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan apabila dalam beberapa kali pengukuran hasil yang didapatkan *relative* sama. Hasil Pengujian akan dilakukan dengan *software SPSS for windows*. Hasil uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Lampiran E.

### 3.5 Tahap Analisa dan Pembahasan

#### 3.5.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan nilai kinerja *website*. Hasil dari analisis kesesuaian ini menunjukkan apakah kinerja *website* sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna.

#### 3.5.2 Analisis Kesenjangan

Gap analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut. Analisis ini dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual suatu *website* atau sistem.

#### 3.5.3 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

### 3.6 Tahap Dokumentasi

#### 3.6.1 Membuat Laporan Penelitian

Pada tahap pembuatan laporan penelitian yang dilakukan adalah mengumpulkan data dan juga informasi yang telah diperoleh dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan sebelumnya untuk di dokumentasikan ke dalam

laporan yang nantinya dapat di pertanggung jawabkan. Data yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini.

### 3.6.2 Mempresentasikan Hasil Penelitian

Pada tahap presentasi penelitian yang akan dilakukan adalah mempresentasikan hasil penelitian yang telah diperoleh sehingga dapat di pertanggung jawabkan.

#### 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

Kesimpulan dari hasil pembahasan analisis kualitas *website* Kabupaten Kepulauan Meranti menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisa *website* Kabupaten Kepulauan Meranti dengan memakai metode IPA yang terdiri dari analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, serta analisis kuadran IPA. Pada tingkat kesesuaian didapatkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 76% atau tidak mencapai 100%. Sedangkan untuk nilai tingkat kesenjangan didapatkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar -0.54 atau menunjukkan hasil negatif. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian dan nilai tingkat kesenjangan tersebut dapat dikatakan bahwa *website* Kabupaten Kepulauan Meranti belum sesuai dengan harapan *user*.
2. Sedangkan Pada analisis kuadran IPA terdapat 3 atribut yang berada di kuadran I yang dianggap kritis serta menjadi prioritas perbaikan pada *website* Kabupaten Kepulauan Meranti, yaitu pada dimensi *usability* dan *service interaction quality*. Berdasarkan permasalahan pada atribut yang telah didapatkan penulis berharap pihak pengurus *website* Kabupaten Kepulauan Meranti menjadikan permasalahan tersebut sebagai gambaran untuk melakukan perbaikan pada *website* kedepannya.
3. Berdasarkan hasil jawaban responden yang sudah diolah menjelaskan bahwa pengunjung belum puas dengan kinerja *website* yang ada, karena masih terdapat beberapa permasalahan pada *website* Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu dalam hal kegunaan kualitas dan interaksi sehingga membuat *website* belum sesuai dengan harapan pengguna.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian memberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Kepada pihak yang hendak meningkatkan penelitian mengenai tema kualitas *website*, diharapkan menggunakan metode yang lain. Hal ini karena kualitas dari *website* tidak hanya dipengaruhi variabel yang ada pada metode *Webqual 4.0* Masih terdapat metode dengan variabel lain dalam meningkatkan kualitas *website* contohnya seperti variabel yang mengenai kualitas desain.



## DAFTAR PUSTAKA

- 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*.
- Babu, D. E., Kaur, A., dan Rajendran, C. (2018). Sustainability practices in tourism supply chain: Importance performance analysis. *Benchmarking: An International Journal*.
- Baiti, A., dan Suprpto, A. R. (2017). Pengukuran kualitas layanan website dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2003). Assessing the quality of a cross-national e-government web site: a study of the forum on strategic management knowledge exchange. Dalam *36th annual hawaii international conference on system sciences, 2003. proceedings of the* (hal. 10–pp).
- Batubara, F. A. (2015). Perancangan website pada pt. ratu enim Palembang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Terapan” Reintek”(Rekayasa Inovasi Teknologi), 7(1)*.
- Budihartanti, C., Rusiyati, S., dan Badrul, M. (2019). Evaluasi kualitas website bpjs kesehatan menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research, 3(4), 63–69*.
- Christian, A., Hesinto, S., dan Agustina, A. (2018). Rancang bangun website sekolah dengan menggunakan framework bootstrap (studi kasus smp negeri 6 prabumulih). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer), 7(1), 22–27*.
- Dafid. (2018). Penggunaan metode ipa dan webqual untuk mengukur kualitas sistem informasi akademik. *Jurnal Informatika Global, 9(2)*.
- 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)*.
- Fatmala, W. S., dan Suprpto, A. R. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© : hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964.

- Faziastuti, D. A., dan Susilana, R. (2013). Keterkaitan antara persepsi siswa tentang perpustakaan dengan pemanfaatan bahan pustaka di perpustakaan sma negeri 3 bandung. *EduLib*, 3(1).
- Jannah, E. N., dan Arifin, A. Z. (2015). Sistem informasi absensi haul berbasis web di pondok pesantren muhyiddin surabaya. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 1(1), 47–59.
- Janti, S. (2014). Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan si/ti dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan s-strategic planning pada industri garmen. *Prosiding Snast*, 155–160.
- Liani, D. A., Fikry, M., dan Hutajulu, M. J. (2020). Analisa metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa) pada kualitas situs detik. com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 34–45.
- Marzuki, Y., Azis, H., dan Triana, A. (2019). Validitas, reliabilitas, praktikalitas, dan efektifitas bahan ajar non cetak (meliputi audio, audio visual, video).
- Medyawati, H., dan Mabruhi, A. (2012). Website quality: Case study on local government bank and state own bank in bekasi city. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 1086–1091.
- Mujiyana, M., dan Elissa, I. (2013). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian via internet pada toko online. *J@ TI Undip: Jurnal Teknik Industri*, 8(3), 143–152.
- Munandar, A., Sulistiani, H., Adrian, Q. J., dan Irawan, A. (2020). Penerapan sistem informasi pembelajaran online di smk al-huda lampung selatan. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 1(1), 7–14.
- Nafsih, N. Z., Yusliani, E., dkk. (2019). Validitas, reliabilitas, praktikalitas, dan efektifitas bahan ajar cetak meliputi handout, modul, buku (diktat, buku ajar, buku teks), lks, dan pamflet.
- Napitupulu, D. (2017). Analysis of factors affecting the website quality based on webqual approach (study case: Xyz university). *International Journal on Advanced Science Engineering Information Technology*, 7(3), 792–798.
- Pamungkas, R., dan Saifullah, S. (2019). Evaluasi kualitas website program studi sistem informasi universitas PGRI Madiun menggunakan webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22–31.
- Pandayin, A. H. (2012). Penerapan metode user centered design (ucd) pada aplikasi



katalog wisata kuliner berbasis web. *UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*.

- Prasetyo, E., Kom, S., dan Kom, M. (2015). Rancang bangun sistem informasi sekolah tinggi ilmu ekonomi rahmanyah kabupaten musi banyuasin berbasis website. *Jurnal Informanika*, 1(2), 19–30.
- Prayitno, A. (2015). Pemanfaatan sistem informasi perpustakaan digital berbasis website untuk para penulis. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 1(1), 28–37.
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa)* (B.S. thesis). Jakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Respati, A., Umami, N., dan Hanim, C. (2018). Growth and production of brachiaria brizantha cv. mg5 in three difference regrowth phase treated by gamma radiation dose. *Tropical Animal Science Journal*, 41(3), 179–184.
- Riyanto, T. (2015). Akuntabilitas finansial dalam pengelolaan alokasi dana desa (add) di kantor desa perangat selatan kecamatan marangkayu kabupaten kutai kartanegara. *Ejournal Administrasi Negara*, 3(1), 199–130.
- Rozaini, N. (2003). Teknik sampling. *Medan: Fakultas Kesehatan Universitas Sumatera Utara*.
- Sartelli, M., Viale, P., Catena, F., Ansaloni, L., Moore, E., Malangoni, M., . . . others (2013). 2013 wses guidelines for management of intra-abdominal infections. *World Journal of Emergency Surgery*, 8(1), 1–29.
- Siagian, S. H. T., dan Effiyaldi, E. (2018). Analisis dan perancangan sistem informasi akademik pada stikes prima jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 1282–1291.
- Soejono, A. W., Setyanto, A., dan Sofyan, A. F. (2018). Evaluasi usability website unriyo menggunakan system usability scale (studi kasus: Website unriyo). *Respati*, 13(1).
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r&d.
- Wicaksono, B. L., Susanto, A., dan Winarno, W. W. (2012). Evaluasi kualitas layanan website pusdiklat bpk ri menggunakan metode webqual modifikasian dan importance performance analysis. *MEDIA*, 19(1).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## LAMPIRAN A

### HASIL WAWANCARA

#### Hasil Wawancara

© 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.

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang melakukan wawancara dibawah ini, saya :

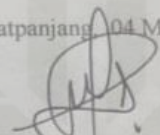
Nama : Samrijal  
Jurusan : Sistem Informasi  
Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Semester : 8 (Delapan)

Menerangkan telah melakukan wawancara penelitian Tugas Akhir dengan narasumber :

Nama : Iman Priyadi, ST., M.Kom  
Jabatan : Staf sub bagian aplikasi informatika dan postel  
Tanggal : 04 Mei 2021  
Tempat : Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya sebagai bukti telah melakukan wawancara dan akan digunakan sebagai mana mestinya.

Selatpanjang, 04 Mei 2021

  
Iman Priyadi, ST., M.Kom

UIN SUSKA RIAU



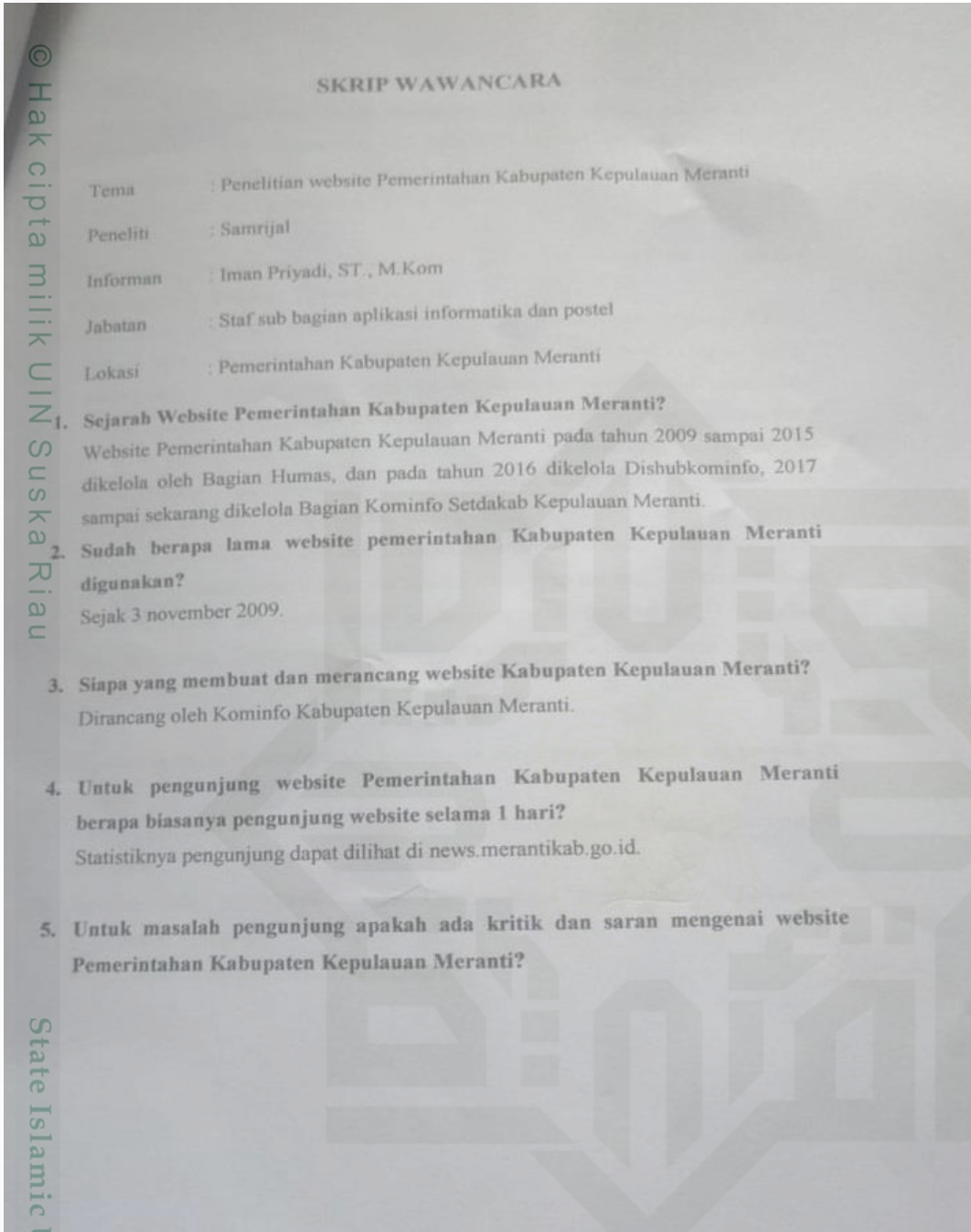


Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sampai saat ini belum ada menerima kritikan apapun dari masyarakat terhadap keberadaan website Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti, namun kritikan dari internal Pemerintahan ada, oleh karenanya kritikan internal yang sifatnya membangun diakomodir oleh bagian Kominfo sebagai usaha untuk menyajikan informasi yang lengkap dan mudah untuk semuanya.

6. Bagaimana pengelompokan hak akses terhadap website Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti?

Peran berdasarkan hak akses, atau dalam istilah website *applications* sering di sebut dengan RBAC. RBAC merupakan singkatan dari *Role Based Access Control* RBAC memisahkan konsep pengguna, peran dan hak akses, ketiganya didefinisikan secara terpisah sebagai tiga buah entitas atau *object* di dalam system aplikasi pengguna yang memiliki level (dalam hal ini bisa disebut sebagai peran) tertinggi dan biasanya di sebut "Admin" atau "Administrator", memutuskan suatu peran di ijin untuk melakukan aksi-aksi tertentu (seperti tambah, ubah, hapus, cari export data tampilan .dsb), kumpulan dari aksi aksi tadi dalam hal ini kita disebut dengan istilah hak akses. Di dalam website Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti hak akses tersebut sudah dilakukan pembagian secara professional sesuai dengan fungsi dan peran masing- masing, diantaranya hak akses yakni kominfo sebagai admin utama, dan Bagian Humas juga mengelola hak akses sendiri.

7. Apakah website Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti ini pernah di teliti?

Untuk penelitian website Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti belum pernah dilakukan.

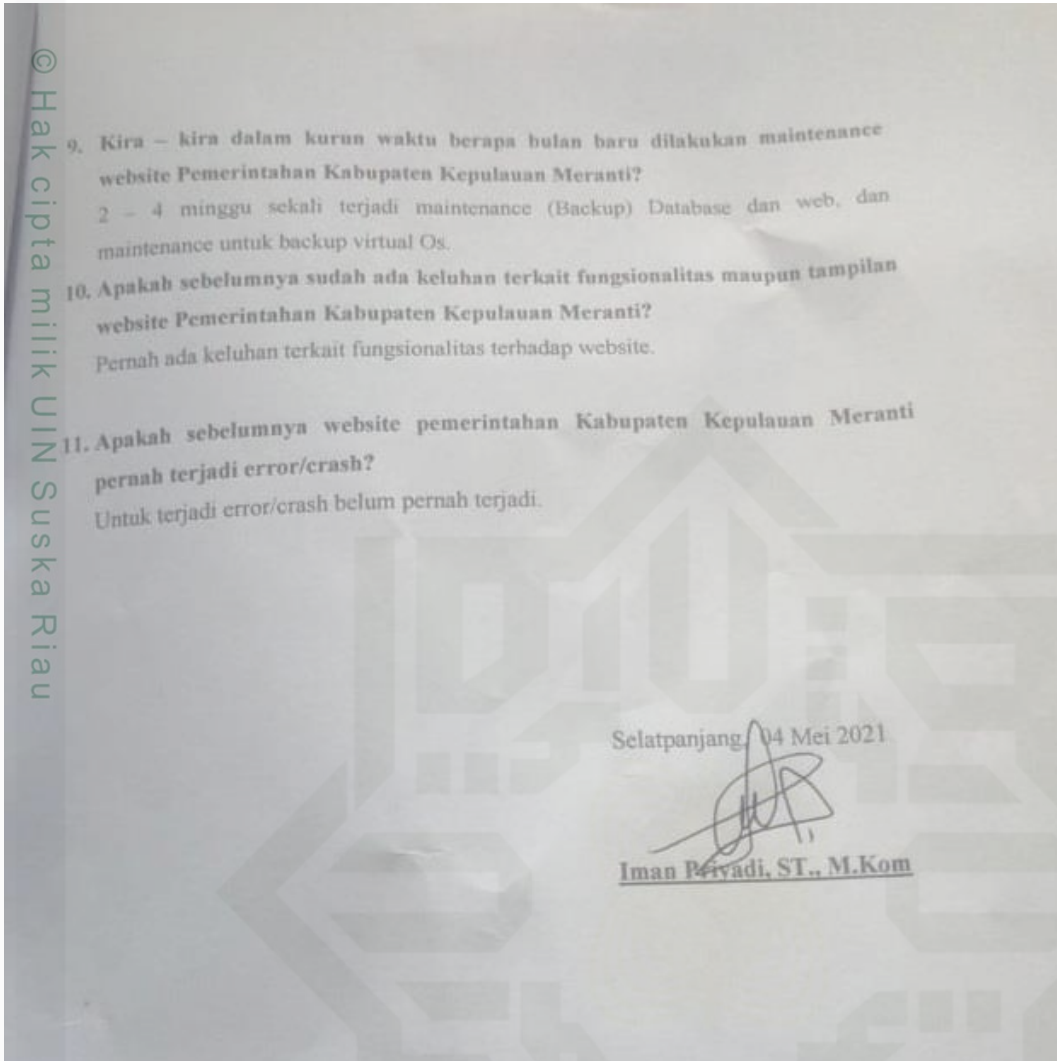
8. Apakah ada penjadwalan maintance website Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti?

Penjadwalan tetap untuk maintance tidak ada.

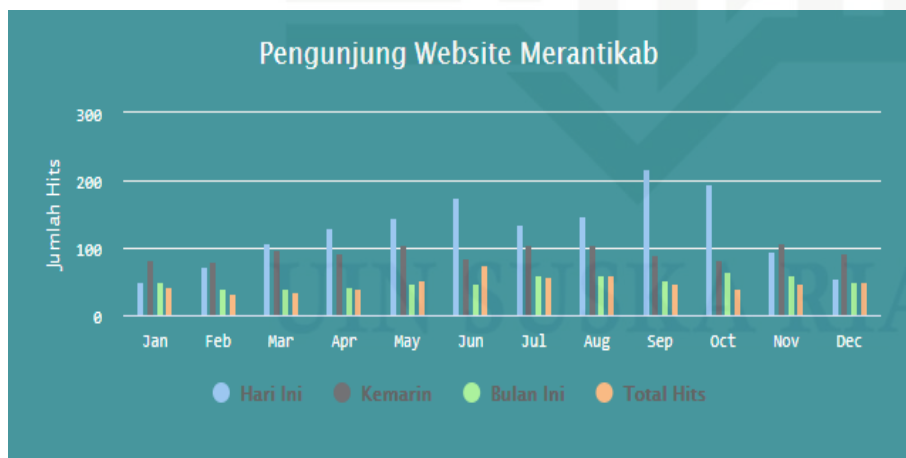
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.



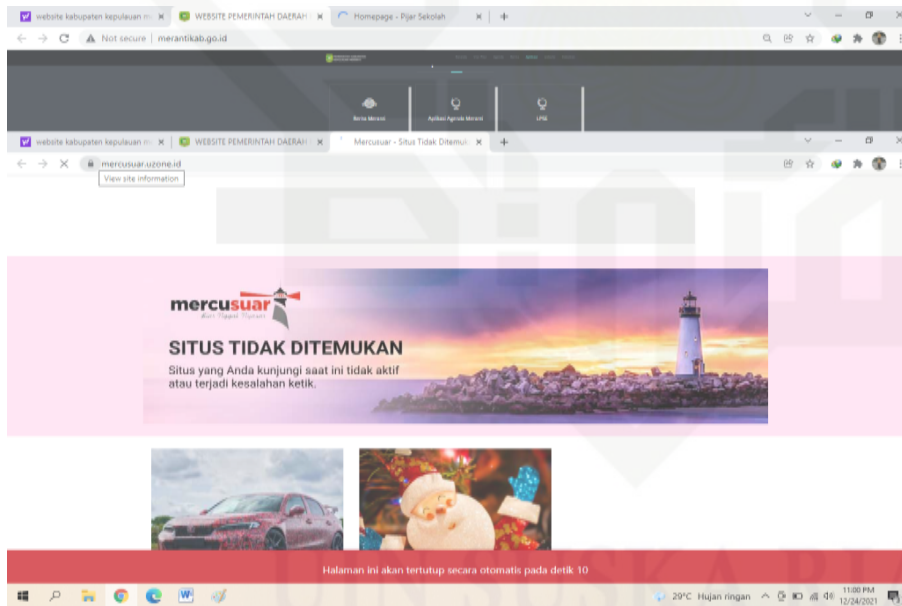
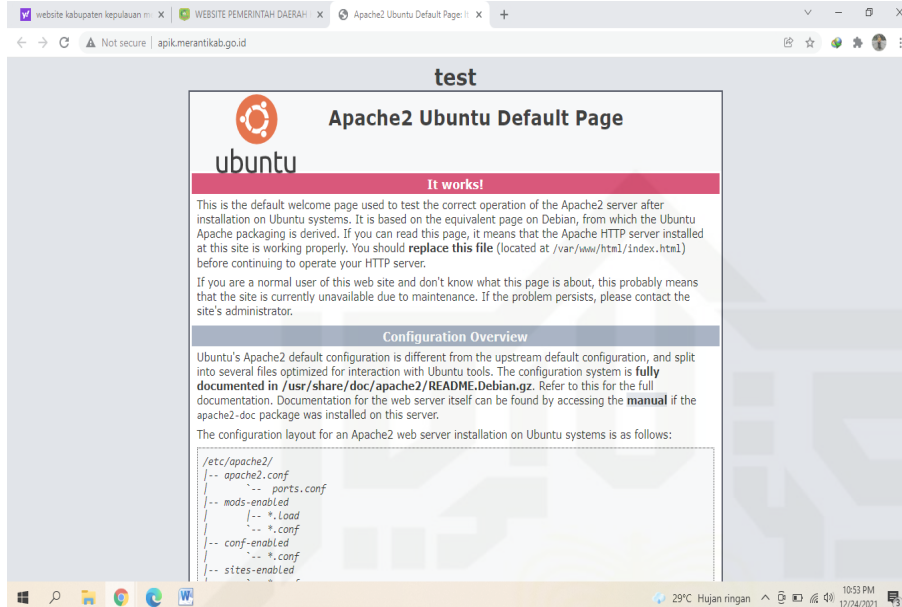
Statistik Pengunjung



## LAMPIRAN B

### SCREENSHOOT MASALAH

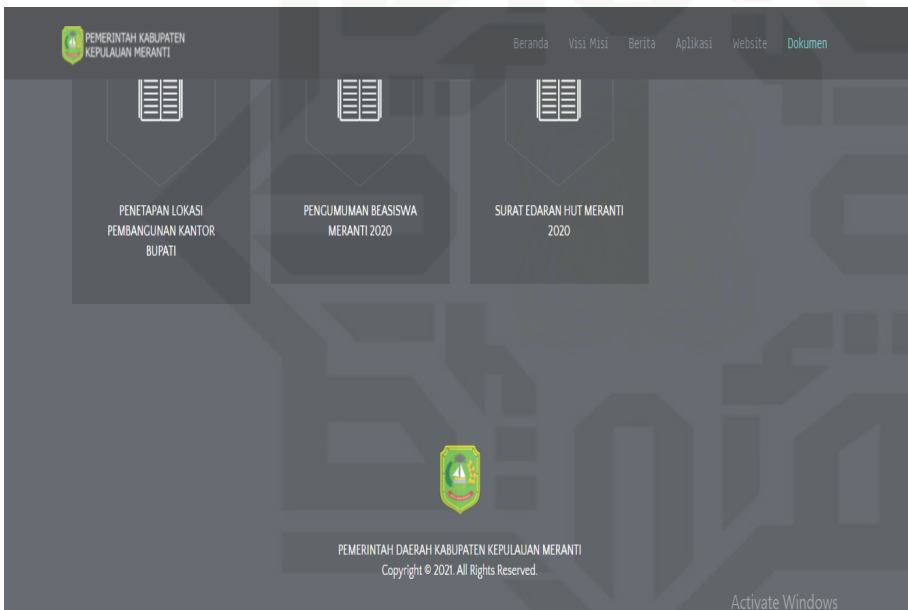
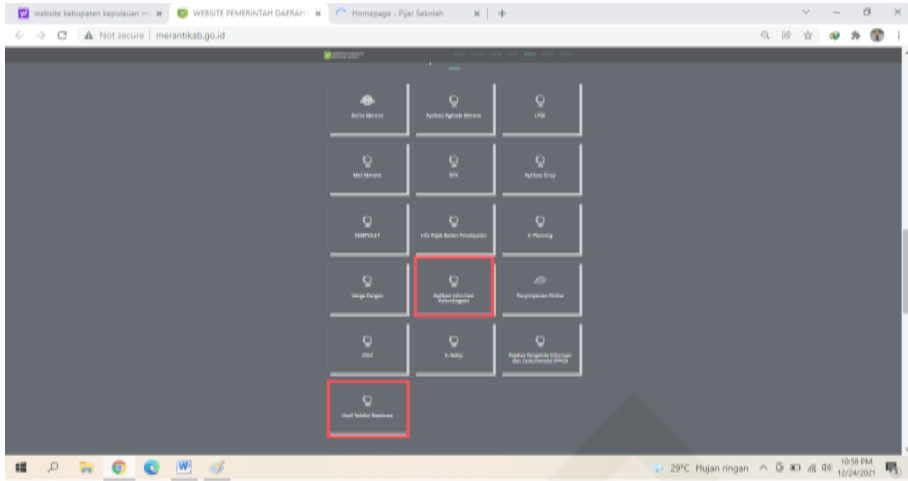
Tampilan *error* pada *website*.



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

### 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

### KUESIONER PENELITIAN

# Analisis Kualitas Website Kabupaten Kepulauan Meranti Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktauh

Dengan Hormat,

Pengunjung website <http://merantikab.go.id/>

Saya Samrijal mahasiswa dari jurusan Sistem Informasi fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang menjalankan tugas akhir perkuliahan. Bersama ini saya selaku peneliti memohon ketersediaan saudara/i untuk dapat membantu mengisi kuesioner ini yang disusun dalam rangka penelitian tugas akhir peneliti mengenai analisis kualitas website Kabupaten Kepulauan Meranti menggunakan webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

Peneliti mengharapkan kesediaan dari Saudara/i untuk menjadi responden dengan menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman, sehingga nantinya dapat memberi manfaat bagi website Kabupaten Kepulauan Meranti kedepannya.

Setiap informasi yang didapatkan dari kuesioner ini murni dilakukan untuk penelitian Tugas Akhir dan peneliti akan menjamin atas kerahasiaan dari setiap informasi yang diberikan. Terimakasih atas kesediaan Saudara telah mengisi kuesioner ini.

Peneliti  
SAMRIJAL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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



Data Diri Responden

Nama \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

Perempuan

Laki - Laki

Umur \*

Jawaban Anda

Tempat Tinggal / Kabupaten \*

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

# Analisis Kualitas Website Kabupaten Kepulauan Meranti Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)

 rizalsamrijal420@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

**\* Wajib**

## Kuesioner

Panduan pengisian kuesioner

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pertanyaan yang tersedia.

STS : Sangat Tidak Setuju  
TS : Tidak Setuju  
S : Setuju  
SS : Sangat Setuju

NB: untuk membedakan pengisian antara kinerja dan harapan yaitu:

1. apakah pertanyaan yang di tanyakan sudah sesuai dengan kinerja website yang ada saat ini?
2. apakah pertanyaan yang di tanyakan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan pengguna kedepannya untuk website?





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Kegunaan (Usability)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> mudah untuk dioperasikan. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa ketika berInteraksi dengan website <http://merantikab.go.id/> jelas dan mudah dipahami.

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa menu – menu atau halaman pada website <http://merantikab.go.id/> mudah dioperasikan. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa tampilan website <http://merantikab.go.id/> menarik \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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.

Saya merasa <http://merantikab.go.id/> sudah memiliki kompetensi (kemampuan) yang baik dalam menyampaikan berita. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> memberikan pengalaman yang baik saat digunakan \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kualitas Informasi (Information Quality)

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> menyediakan informasi yang akurat. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> menyediakan informasi yang terpercaya. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



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.

Saya merasa informasi pada website <http://merantikab.go.id/> up to date. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa informasi pada website <http://merantikab.go.id/> relevan \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa informasi pada website <http://merantikab.go.id/> mudah dipahami \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa informasi yang ada pada website <http://merantikab.go.id/> lengkap (rinci) \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa format penyajian informasi pada website <http://merantikab.go.id/> sudah sesuai dengan yang di harapkan \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### 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 (Service Interaction Quality)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> memiliki reputasi yang baik. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> sudah melibatkan interaksi pengunjung dengan memungkinkan pemberian komentar \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa informasi personal yang di inputkan pada website <http://merantikab.go.id/> tersimpan dengan aman \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> ini memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian dari pengujung website. \*

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> memiliki ruang komunitas (tempat \* untuk menyatakan opini, kepentingan dan kebutuhan masyarakat)

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa website <http://merantikab.go.id/> memberikan kemudahan untuk \* berkomunikasi dengan Masyarakat

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saya merasa bahwa semua informasi dan layanan pada website \* <http://merantikab.go.id/> telah berjalan dengan baik dan optimal sesuai yang di harapkan.

	STS	TS	S	SS
Kinerja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harapan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Terimakasih

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



## Hasil Jawaban Responden Harapan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	TOTAL
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	44
3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	2	2	48
2	2	1	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
2	3	1	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	1	41
2	3	4	2	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	1	4	1	44
3	3	1	1	4	1	2	2	3	1	1	2	2	4	1	2	3	2	2	2	45
2	1	4	2	4	1	2	4	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	36
2	2	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	40
1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
2	3	2	4	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	46
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	1	2	2	2	2	36
2	3	2	2	4	3	2	2	2	1	1	4	2	3	2	1	1	1	2	2	43
3	1	4	4	4	2	1	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	1	4	46
3	1	4	1	2	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	47
3	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	3	48
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	47
2	1	3	3	4	1	3	3	3	1	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	41
2	2	4	4	1	3	4	4	4	2	1	3	2	2	3	1	2	3	4	1	42
2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	1	3	2	2	3	1	2	3	4	4	49
4	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	52
2	3	2	3	1	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47
3	2	4	1	1	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	39
3	1	1	3	2	2	1	1	2	4	4	4	3	3	4	2	2	1	1	3	50
2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	50
2	3	4	4	4	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	51
1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	46
2	3	1	1	4	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	1	4	3	48
2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	46
2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3	1	3	4	4	3	3	2	51
2	2	3	1	2	4	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	44
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	47
2	1	3	2	3	4	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52
3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	4	2	3	3	2	3	1	2	4	40
4	1	4	2	2	2	4	4	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	50
2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	4	2	2	49
2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	38
3	2	2	2	1	3	2	2	4	3	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	39
2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	49
2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	54
2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	51
3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	42
1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	52
1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	44
3	3	2	1	2	2	2	2	4	1	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	44
2	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3	3	3	1	1	2	3	1	42
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	4	1	1	1	2	39
3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	4	1	1	1	2	42
1	2	3	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	45
1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	3	3	2	44
2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	54
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	56
2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	40
3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	47
2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	51
2	1	3	1	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	44
2	2	1	2	2	4	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	41
2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	1	45
2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	45
2	2	2	1	2	3	3	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	3	2	2	47
3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	1	44
2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	38
1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	36
1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	1	40
2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	48
2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	47
1	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	47
2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	4	2	2	3	3	3	4	49
1	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	2	1	3	2	2	1	1	48
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	38
2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	41
4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3	1	45
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	47
1	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	40
1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	40
4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	4	45
2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	45
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	41
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	40
2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	43
3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	41
2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	1	46
2	2	3	3	4	3	3	3	1	2	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	49
2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	49
2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	44
2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	42
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	47
3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	45
2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	51
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2						







## Hasil Uji Validitas Harapan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

		Correlations																				
		H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	TOTAL
H1	Pearson Correlation	1	.166	.056	-.067	.061	.038	.057	.022	-.025	-.013	.159	.107	.024	.068	.106	.185	-.046	.099	.057	.270**	.317**
	Sig. (2-tailed)		.107	.588	.514	.553	.712	.582	.832	.810	.899	.121	.288	.819	.511	.303	.072	.654	.339	.582	.008	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H2	Pearson Correlation	.166	1	-.106	.166	.080	.170	-.132	-.170	.137	.074	.098	-.009	-.171	-.288**	-.017	-.007	-.042	.029	-.108	-.068	.216*
	Sig. (2-tailed)	.107		.302	.107	.439	.098	.200	.098	.182	.476	.343	.929	.095	.004	.866	.944	.685	.777	.295	.510	.033
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H3	Pearson Correlation	.056	-.106	1	.100	.183	.046	.883**	.920**	-.057	-.046	.016	-.090	-.057	.105	.049	.049	.149	.249	.985**	.285**	.299**
	Sig. (2-tailed)	.588	.302		.332	.075	.658	<.001	<.001	.584	.654	.878	.381	.581	.307	.633	.632	.148	.014	<.001	.005	.003
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H4	Pearson Correlation	-.067	.166	.100	1	.125	-.012	.066	.052	.183	.149	.189	.187	-.056	-.038	.068	.086	-.040	-.079	.101	.150	.335**
	Sig. (2-tailed)	.514	.107	.332		.223	.908	.405	.613	.075	.148	.065	.069	.585	.714	.508	.404	.699	.443	.325	.145	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H5	Pearson Correlation	.061	.080	.183	.125	1	.011	.167	.175	.096	-.056	-.084	-.006	.072	.141	.133	.083	-.014	.228*	.201*	.200	.399**
	Sig. (2-tailed)	.553	.439	.075	.223		.916	.103	.087	.353	.585	.417	.955	.483	.171	.195	.422	.889	.026	.050	.050	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H8	Pearson Correlation	.038	.170	.046	-.012	.011	1	.050	.001	.080	-.043	-.042	-.048	.077	.126	-.064	.001	.091	.236*	.046	-.127	.267*
	Sig. (2-tailed)	.712	.098	.658	.908	.916		.627	.994	.439	.676	.682	.645	.455	.221	.538	.994	.380	.021	.653	.216	.009
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H7	Pearson Correlation	.057	-.132	.883**	.086	.167	.050	1	.914**	.064	.059	.019	-.115	-.012	.112	.160	-.004	-.147	.325**	.896**	.295**	.350**
	Sig. (2-tailed)	.582	.200	<.001	.405	.103	.627		<.001	.537	.588	.852	.266	.908	.275	.120	.969	.152	.001	<.001	.004	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H8	Pearson Correlation	.022	-.170	.920**	.052	.175	.001	.914**	1	-.027	-.032	-.030	-.149	-.097	.034	.065	-.008	.113	.269**	.933**	.291**	.213*
	Sig. (2-tailed)	.832	.098	<.001	.613	.087	.994	<.001		.791	.754	.771	.148	.348	.744	.532	.937	.274	.008	<.001	.004	.037
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H9	Pearson Correlation	-.025	.137	-.057	.183	.096	.080	.064	-.027	1	.244*	-.103	-.172	-.110	-.103	.011	-.028	-.027	-.036	-.030	.115	.268**
	Sig. (2-tailed)	.810	.182	.584	.075	.353	.439	.537	.791		.016	.319	.094	.286	.317	.916	.784	.797	.725	.775	.266	.008
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H10	Pearson Correlation	-.013	.074	-.046	.149	-.056	-.043	.059	-.032	.244*	1	.322**	-.049	.023	-.124	.046	.103	.011	.064	-.033	.075	.347**
	Sig. (2-tailed)	.899	.476	.654	.148	.585	.676	.588	.754	.016		.001	.634	.822	.229	.655	.318	.913	.535	.753	.467	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H11	Pearson Correlation	.159	.098	.016	.189	-.084	-.042	.019	-.030	-.103	.322**	1	.179	.093	.090	.010	-.031	.120	-.025	.001	.192	.331**
	Sig. (2-tailed)	.121	.343	.878	.065	.417	.682	.652	.771	.319	.001		.080	.368	.381	.923	.764	.242	.809	.993	.061	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H12	Pearson Correlation	.107	-.009	-.090	.187	-.006	-.048	-.115	-.149	-.172	-.049	.179	1	.197	.132	.189	.082	.136	-.063	-.092	.091	.237*
	Sig. (2-tailed)	.298	.929	.381	.069	.955	.645	.266	.148	.094	.634	.080		.054	.199	.066	.426	.185	.540	.374	.375	.020
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H13	Pearson Correlation	.024	-.171	-.057	-.056	.072	.077	-.012	-.097	-.110	.023	.093	.197	1	.382**	.183	.081	.138	.006	-.074	.041	.258*
	Sig. (2-tailed)	.819	.095	.581	.585	.483	.455	.908	.348	.286	.822	.368	.054		<.001	.074	.432	.180	.955	.476	.694	.011
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H14	Pearson Correlation	.068	-.288**	.105	-.038	.141	.126	.112	.034	-.103	-.124	.090	.132	.382**	1	.300**	.035	.137	-.001	.089	.181	.342**
	Sig. (2-tailed)	.511	.004	.307	.714	.171	.221	.275	.744	.317	.229	.381	.199	<.001		.003	.736	.183	.995	.387	.078	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H15	Pearson Correlation	.106	-.017	.049	.068	.133	-.064	.160	.065	.011	.046	.010	.189	.183	.300**	1	.097	.120	.145	.050	.118	.385**
	Sig. (2-tailed)	.303	.866	.633	.508	.195	.538	.120	.532	.916	.655	.923	.066	.074	.003		.346	.244	.158	.628	.253	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H16	Pearson Correlation	.185	-.007	.049	.086	.083	.001	-.004	-.008	-.028	.103	-.031	.082	.081	.035	.097	1	.241*	.007	.050	.055	.322**
	Sig. (2-tailed)	.072	.944	.632	.404	.422	.994	.969	.937	.784	.318	.764	.426	.432	.736	.346		.018	.947	.627	.592	.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H17	Pearson Correlation	-.046	-.042	.149	-.040	-.014	.091	.147	.113	-.027	.011	.120	.136	.138	.137	.120	.244*	1	.372**	.136	.215*	.453**
	Sig. (2-tailed)	.654	.685	.148	.699	.889	.380	.152	.274	.797	.913	.242	.185	.180	.183	.244	.018		<.001	.186	.036	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H18	Pearson Correlation	.099	.029	.249	-.079	.228*	.236*	.325**	.269**	-.036	.064	-.025	-.083	.006	-.001	.145	.007	.372**	1	.253*	.155	.388**
	Sig. (2-tailed)	.339	.777	.014	.443	.026	.021	.001	.008	.725	.535	.809	.540	.955	.995	.158	.947	<.001		.013	.131	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H19	Pearson Correlation	.057	-.108	.985**	.101	.201*	.046	.896**	.933**	-.030	-.033	.001	-.082	-.074	.089	.050	.050	.136	.253*	1	.289**	.309**
	Sig. (2-tailed)	.582	.295	<.001	.325	.050	.653	<.001	<.001	.775	.753	.993	.374	.476	.387	.628	.627	.186	.013		.004	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
H20	Pearson Correlation	.270**	-.088	.285**	.150	.200	-.127	.285**	.291**	.115	.075	.192	.091	.041	.181	.118	.055	.215*	.155	.289**	1	.458**
	Sig. (2-tailed)	.008	.510	.005	.145	.050	.216	.004	.004	.286	.467	.061	.375	.694	.078	.253	.592	.036	.131	.004		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.317**	.218*	.299**	.335**	.399**	.267**	.350**	.213*	.268**	.347**	.331**	.237*	.258**	.342**	.385**	.322**	.453**	.368**	.309**	.468**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.033	.003	<.001	<.001	.009	<.001	.037	.008	<.001	<.001	.020	.011	<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

## Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

© 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.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	20

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	32.60	53.315	.000	.759
K2	32.95	50.071	.252	.752
K3	33.18	51.747	.130	.758
K4	33.07	49.584	.284	.750
K5	32.85	51.094	.111	.763
K6	32.82	46.295	.493	.733
K7	33.00	50.168	.232	.753
K8	32.91	48.802	.271	.751
K9	32.84	47.649	.382	.742
K10	32.84	46.554	.499	.733
K11	32.82	46.042	.515	.731
K12	32.71	45.261	.524	.729
K13	32.71	46.019	.464	.735
K14	32.72	49.004	.266	.751
K15	32.81	47.964	.338	.746
K16	32.97	48.452	.345	.745
K17	32.86	48.855	.257	.752
K18	32.89	49.997	.188	.757
K19	32.96	48.356	.361	.744
K20	32.96	49.430	.250	.752

## Hasil Uji Reliabilitas Harapan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	20

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	43.27	34.852	.058	.664
H2	43.29	35.893	-.059	.674
H3	43.11	29.934	.563	.606
H4	43.28	33.446	.186	.652
H5	42.99	32.937	.249	.645
H6	43.23	34.536	.068	.665
H7	43.18	29.726	.613	.601
H8	43.17	30.561	.510	.614
H9	42.99	34.579	.046	.669
H10	43.22	34.173	.094	.663
H11	43.23	33.989	.126	.658
H12	43.16	34.575	.062	.666
H13	43.10	34.326	.098	.661
H14	43.06	33.701	.203	.649
H15	43.04	32.525	.266	.642
H16	43.17	34.056	.128	.658
H17	43.17	32.204	.308	.638
H18	43.08	32.435	.321	.637
K19	43.11	29.955	.571	.605
K20	43.26	31.079	.390	.626

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Samrijal lahir di Selatpanjang, pada tanggal 10 September 1998. Penulis merupakan anak Pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ruslan dan Ibu Jurianti. Saat ini penulis beralamat di JL. Rintis Gg, Pinang No.31, Banglas Barat RT 001 RW 002, Kab. Kepulauan Meranti. Penulis dapat dihubungi melalui No. Hp 083161571252 dan Email: rizal-samrijal@gmail.com. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri di SDN 16 Banglas pada tahun 2011, dan menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama. SMPN 2 Tebing

Tinggi pada tahun 2014, Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 1 Tebing Tinggi dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2017 dan meneruskan pendidikan ke Jenjang S1 pada tahun 2017 di Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi dengan Program Studi Sistem Informasi. Pada tahun 2019 penulis telah menyelesaikan Kerja Praktek yang bertempat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil selama 2 bulan masa magang. Dan pada tahun 2020 Penulis juga menyelesaikan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di JL. Mahmmud, Desa Banglas Barat, Kec. Tebing Tinggi, Kab. Kepulauan Meranti. Kemudian di tahun 2022 penulis telah menyelesaikan masa studinya dengan judul Tugas Akhir: ”Analisis Kualitas *Website* Kabupaten Kepulauan Meranti Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Dan *Importance Performance Analysis*”.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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