

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IPA**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

PANJI ARYA

11753100153



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

PEKANBARU

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IPA**

TUGAS AKHIR

Oleh:

PANJI ARYA
11753100153

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 11 Mei 2023

Ketua Program Studi



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

Pembimbing



Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.
NIP. 199001242019031017

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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 PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IPA

TUGAS AKHIR

Oleh:


PANJI ARYA

11753100153

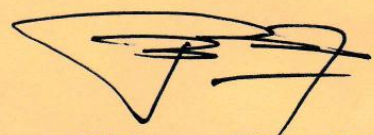

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 9 Januari 2023

Pekanbaru, 9 Januari 2023

Mengesahkan,



Dekan
Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003



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

DEWAN PENGUJI:

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

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

Anggota 1 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

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

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Panji Arya
NIM : 11753100153
Tempat/Tgl. Lahir : Pebaun Hilir, 20 Agustus 1999
Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi
Prodi : Sistem Informasi
Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:

Analisis Kualitas sistem Informasi Akademik Universitas
Islam Kuantan Singingi menggunakan metode webquod 4-0
dan 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, 19 Juni 2023
Yang membuat pernyataan



Panji Arya
NIM : 11753100153

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

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

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 PERNYATAAN

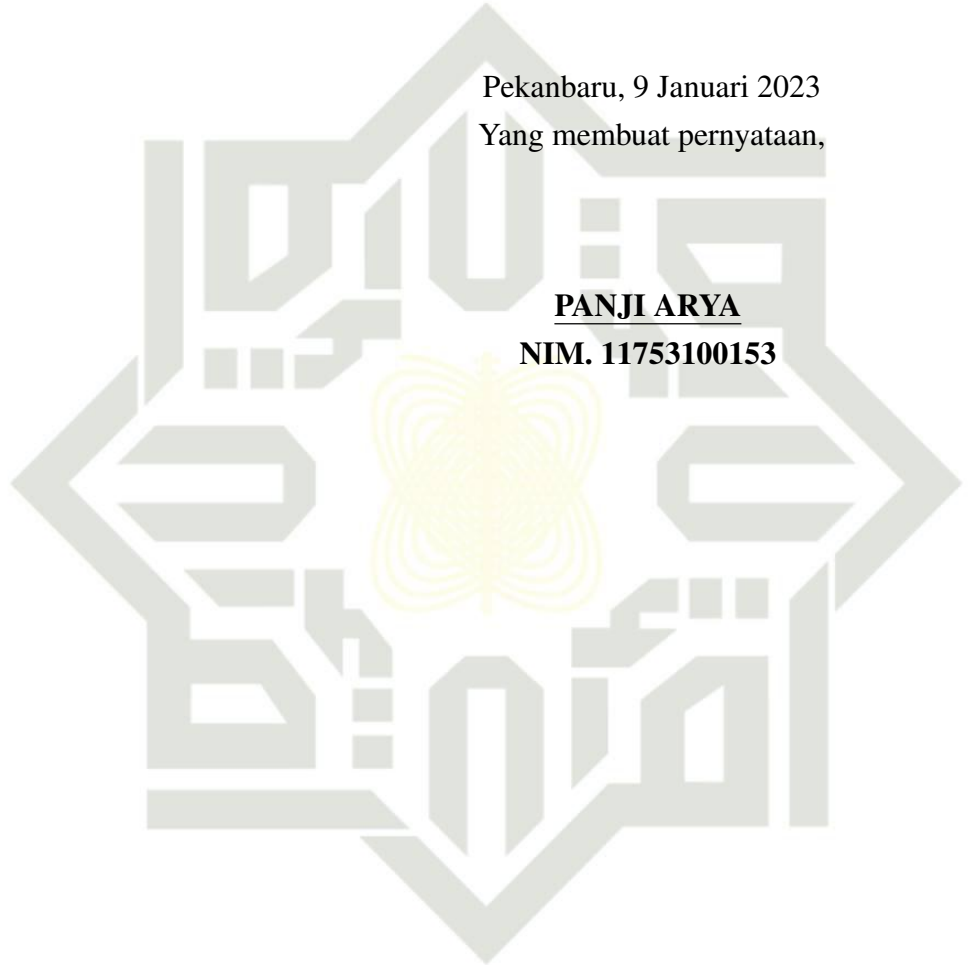
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara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

Pekanbaru, 9 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

PANJI ARYA

NIM. 11753100153



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim, Alhamdulillah Rabbi Alamiin, Segala puji hanya milik Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, yang selalu memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Sholawat dan salam tak lupa diucapkan kepada Baginda Rasul Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* yang menjadi contoh dan Suri Tauladan yang baik dalam hidup sehingga mendapatkan pembelajaran yang patut disyukuri.

Karya kecil ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis tercinta, Ibunda dan Ayahanda, sebagai tanda terima kasih penulis atas segala dukungan, kasih sayang, dan pengertian yang telah mereka berikan sepanjang hidup penulis. Karena penulis tidak dapat berbuat lebih banyak, penulis harap ini adalah langkah pertama untuk membuat ibu dan ayah bahagia.

Untuk Ibu, Ayah, Kakak, dan Abang, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas semua bantuan dan inspirasi yang telah kalian berikan selama bertahun-tahun, semoga kelak mendapat balasan yang terbaik dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga Allah melindungi kita di mana pun kita berada dan memberikan kita rahmat-Nya setiap saat *Aamiin Ya Rabbal Alamiin*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini berjudul Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Kuantan Singingi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* beserta keluarga, sahabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bantuan dan bimbingan serta semangat dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tentunya proses penyusunan Tugas Akhir ini akan sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas., M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Penguji I Tugas Akhir.
4. Bapak Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian Tugas Akhir.
5. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys sebagai penguji II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Koordinator Tugas Akhir Program Studi Sistem Informasi.
8. Bapak Harianja, S.Pd., M.Kom selaku Wakil Rektor Bagian Akademik di Uniks yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini agar dapat berjalan dengan lancar.
9. Terutama kepada kedua orang tua, Bapak R. Irsadunas dan Ibu Rahmayulis, yang tidak henti-hentinya menyemangati, menginspirasi, dan memberi nasihat, serta yang telah memberikan banyak dukungan, baik secara moril maupun materil, selama proses penulisan Tugas Akhir.
10. Kepada saudara penulis, Kakak R. Kharisma dan Abang R. Deni Vermana yang selalu mendo'akan, mendukung dan memberikan semangat untuk ke-

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.

lancaran penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

1. Penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya dan dukungan dari seluruh angkatan 2017 khususnya kelas A dari Program Studi Sistem Informasi yang telah membantu penulis melewati setiap kegiatan pendidikan yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu.
2. Terima kasih kepada orang-orang yang sudah membantu menyelesaikan Tugas Akhir yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* meringankan kesulitan kita semua.
Alhamdulillah dengan bantuan dan dukungan semua pihak yang terlibat, Tugas Akhir akhirnya dapat diselesaikan. Penulis hanya bisa mengucap syukur dan berdoa kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* semoga ini menjadi amal kebaikan untuk kita semua, serta diberikan pahala yang setimpal di akhirat kelak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. *Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Pekanbaru, 11 Mei 2023

Penulis,

PANJI ARYA
NIM. 11753100153

UIN SUSKA RIAU



ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI MENGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IPA

PANJI ARYA
NIM: 11753100153

Tanggal Sidang: 9 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

Uniks telah memanfaatkan *website* dalam memberikan pelayanan akademik kepada penggunanya. Kualitas sebuah *website* menjadi faktor penting yang harus diperhatikan sebuah institusi. Untuk mengetahui kualitas *website* maka perlu dilakukan pengukuran kualitas *website* berdasarkan pengguna akhir menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA. Penelitian ini melibatkan 96 responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis tingkat kesesuaian berada dibawah 100%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* belum sesuai dengan harapan penggunanya. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan semua indikator bernilai negatif yang artinya kualitas *website* belum memenuhi harapan penggunanya. Indikator 1, 3, 5, 11 dan, 21 dari kuadran IPA harus diprioritaskan untuk perbaikan. Ini menunjukkan bahwa pengguna tidak cukup puas dengan kinerja situs seperti saat ini, karena masih ada masalah dengan kegunaan, kualitas konten, dan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, Kepuasan Pengguna, Kualitas *Website*, Uniks, *Webqual* 4.0.

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.



ANALYSIS OF QUALITY ON THE ACADEMIC INFORMATION SYSTEMS OF KUANTAN SINGINGI ISLAMIC UNIVERSITY USING WEBQUAL 4.0 AND IPA METHODS

PANJI ARYA
NIM: 11753100153

Date of Final Exam: January 9th 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

Uniks has utilized the website in providing academic services to its users. The quality of a website is an important factor that must be considered by an institution. To find out the quality of the website, WebQual 4.0 and IPA are essential for measuring website quality from the perspective of the end user. As many as 96 participants were included in this analysis. According to the findings, the website's quality fell short of users' expectations, as measured by the analysis of its appropriateness level, which was less than 100%. All indications in the gap analysis are negative, indicating that the website's quality falls short of user expectations. According to the IPA quadrant analysis, indications 1, 3, 5, 11, and 21 should be prioritized for improvement. Since there are still issues with usability, information quality, and service interaction quality.

Keywords: *Importance performance analysis, Uniks, User Satisfaction, Website Quality, 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

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
LANDASAN TEORI	5
2.1 Internet	5
2.2 Kualitas	5
2.3 Sistem	6
2.4 Informasi	7
2.5 Sistem Informasi	7
2.6 <i>Website</i>	8

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

2.6.1	<i>World Wide Web Consortium</i>	8
2.6.2	Macam-Macam <i>Website</i>	9
2.6.3	Standar <i>Website</i> yang Baik	9
2.6.4	Komponen Dalam Penyediaan <i>Website</i>	11
2.6.5	Fungsi <i>Website</i>	11
2.7	Kepuasan Pengguna	12
2.8	<i>Webqual</i> 4.0	12
2.9	Kuesioner	14
2.9.1	Populasi dan Sampel	15
2.9.2	Teknik Pengukuran	15
2.9.3	Sampel	15
2.10	Menentukan Jumlah Sampel	18
2.11	Uji Validitas	18
2.12	Uji Reliabilitas	18
2.13	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.13.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	19
2.13.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (<i>GAP</i>)	19
2.13.3	Analisis Kuadran IPA	20
2.14	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	21
2.15	<i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS)	22
2.16	Penelitian Terdahulu	22
3	METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1	Tahap Pendahuluan	26
3.1.1	Menentukan Tempat Penelitian	26
3.1.2	Menentukan Objek Penelitian	26
3.1.3	Menentukan Judul Penelitian	26
3.2	Tahap Perencanaan	26
3.2.1	Identifikasi Masalah	26
3.2.2	Menentukan Data yang Dibutuhkan	26
3.2.3	Menentukan Teknik Pengumpulan Data	26
3.3	Tahap Pengumpulan Data	27
3.3.1	Studi Pustaka	27
3.3.2	Observasi	27
3.3.3	Wawancara	27
3.3.4	Menentukan Responden	27
3.3.5	Pembuatan Kuesioner	28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.6	Penyebaran Kuesioner	28
3.4	Tahap Pengolahan Data	28
3.4.1	Analisa Hasil Kuesioner	28
3.4.2	Uji Validitas	29
3.4.3	Uji Reliabilitas	29
3.5	Tahap Analisa dan Hasil	29
3.5.1	Analisis Kesesuaian	29
3.5.2	Analisis Kesenjangan	29
3.5.3	Analisis Kuadran IPA	29
3.5.4	Analisis CSI	29
3.5.5	Rekomendasi Perbaikan	30
3.6	Tahap Dokumentasi	30
4	ANALISIS DAN HASIL	31
4.1	Gambaran Umum <i>Website</i> Siakad Uniks	31
4.1.1	Analisis Permasalahan Pada <i>Usability</i>	32
4.1.2	Analisis Permasalahan Pada <i>Information Quality</i>	34
4.1.3	Analisis Permasalahan Pada <i>Service Interaction Quality</i>	34
4.2	Hasil Analisis Demografis	34
4.2.1	Semester	34
4.2.2	Usia	35
4.2.3	Frekuensi Menggunakan Siakad	35
4.2.4	Jenis Kelamin	36
4.3	Analisis Indikator <i>Webqual 4.0</i>	36
4.4	Kuesioner	37
4.4.1	Variabel <i>Usabilty Quality</i>	37
4.4.2	Variabel <i>Information Quality</i>	38
4.4.3	Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	38
4.5	Uji Validitas dan Realibilitas	39
4.5.1	Uji Validitas	39
4.5.1.1	Validitas Kinerja	39
4.5.1.2	Validitas Harapan	40
4.5.2	Uji Reliabilitas	41
4.5.2.1	Uji Reliabilitas Kinerja	41
4.5.2.2	Uji Reliabilitas Harapan	42
4.6	Analisis Metode IPA	43
4.6.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

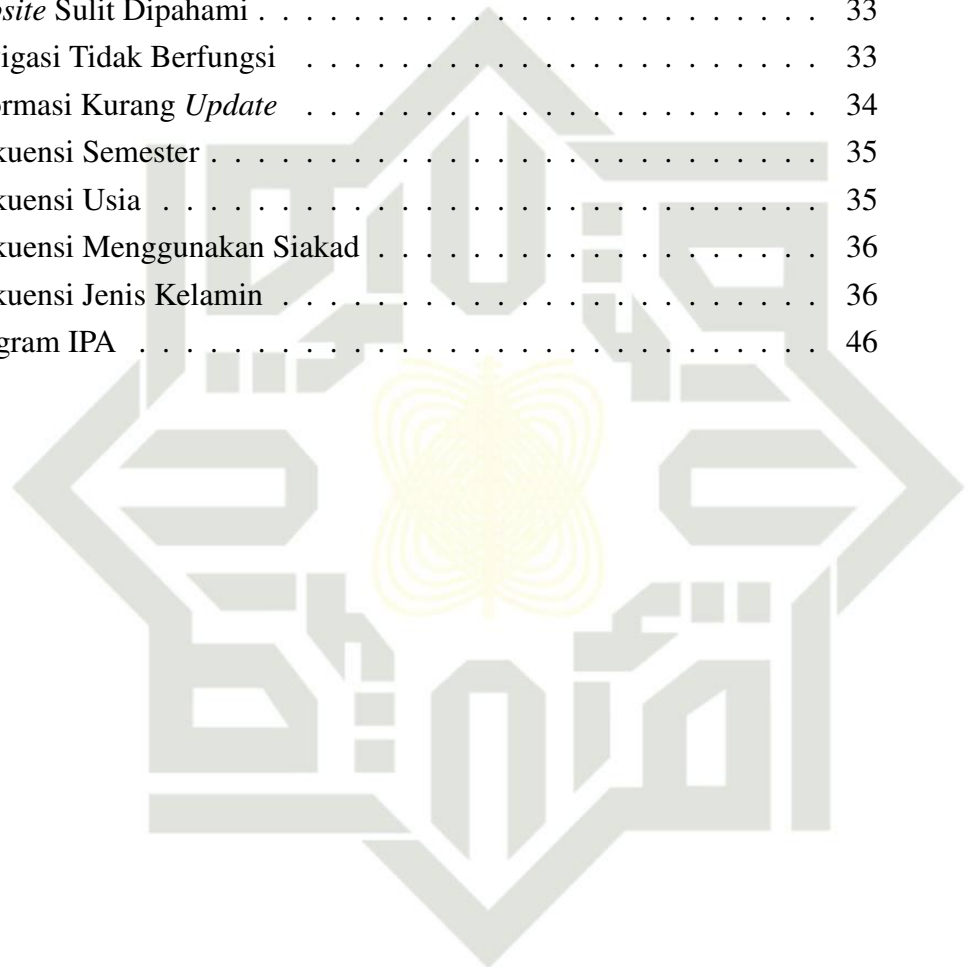
4.6.2	Analisis Tingkat Kesenjangan	44
4.6.3	Analisis Kuadran IPA	45
4.6.4	Analisis CSI	48
4.7	Hasil dan Pembahasan	49
4.7.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.7.1.1	Uji Validitas	49
4.7.1.2	Uji Reliabilitas	49
4.7.2	Hasil Analisis Data	49
4.7.2.1	Analisis Kesesuaian	49
4.7.2.2	Analisis Kesenjangan	50
4.7.2.3	Analisis Kuadran IPA	50
4.7.2.4	Hasil Analisis CSI	51
4.7.2.5	Analisa Hasil Penelitian	51
4.8	Rekomendasi	52
4.8.1	<i>Usability Quality</i>	53
4.8.2	<i>Information Quality</i>	53
4.8.3	<i>Service Interaction Quality</i>	53
5	PENUTUP	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A	SURAT IZIN PENELITIAN	A - 1
LAMPIRAN B	HASIL WAWANCARA	B - 1
LAMPIRAN C	SCRENSHOOT MASALAH	C - 1
LAMPIRAN D	KUESIONER PENELITIAN	D - 1
LAMPIRAN E	TABEL JAWABAN RESPONDEN	E - 1
LAMPIRAN F	HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	F - 1

DAFTAR GAMBAR

2.1	Grafik Kuadran IPA (Ariska, Kusyanti, dan Bachtiar, 2018)	20
3.1	Metodologi Penelitian	25
4.1	Tampilan Awal Siakad Uniks	31
4.2	Tampilan <i>Website</i> Kurang Menarik	32
4.3	<i>Website</i> Sulit Dipahami	33
4.4	Navigasi Tidak Berfungsi	33
4.5	Informasi Kurang <i>Update</i>	34
4.6	Frekuensi Semester	35
4.7	Frekuensi Usia	35
4.8	Frekuensi Menggunakan Siakad	36
4.9	Frekuensi Jenis Kelamin	36
4.10	Diagram IPA	46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

1.1	Peringkat <i>website</i> Uniks	2
1.2	Pra Survei Masalah	2
2.1	Dimensi dan Item <i>Webqual</i>	14
2.2	Nilai Indeks Kepuasan Pengguna	21
2.3	Penelitian Terdahulu	22
4.1	Permasalahan di Siakad Uniks	31
4.2	Atribut <i>Webqual</i> 4.0	37
4.3	Dimensi <i>Usability Quality</i> Kinerja dan Harapan	37
4.4	Dimensi <i>Information Quality</i> Kinerja dan Harapan	38
4.5	Dimensi <i>Service Interaction Quality</i> Kinerja dan Harapan	39
4.6	Hasil Uji Validitas Kinerja	40
4.7	Hasil Uji Validitas Harapan	40
4.8	Uji Reliabilitas Kinerja	41
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	42
4.10	Uji Reliabilitas Harapan	42
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	43
4.12	Analisis Tingkat Kesesuaian	44
4.13	Analisis Tingkat Kesenjangan	45
4.14	Analisis CSI	48
4.15	Atribut yang Harus Diperbaiki	51
4.16	Atribut yang Perlu Dipertahankan	51

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

DAFTAR SINGKATAN

ASP	:	<i>Active Server Pages</i>
HTML	:	<i>Hypertext Markup Language</i>
IPA	:	<i>Importance Performance Analysis</i>
KRS	:	Kartu Rencana Studi
LSR	:	<i>Likert's Summated Rating</i>
N	:	Netral
PHP	:	<i>Hypertext Preprocessor</i>
QFD	:	<i>Quality Function Deployment</i>
S	:	Setuju
SD	:	<i>Semantic Differential</i>
SIKAD	:	Sistem Informasi Akademik
SPSS	:	<i>Statistical Product Service Solutions</i>
SS	:	Sangat Setuju
STS	:	Sangat Tidak setuju
TCP/IP	:	<i>Transmission Control Protocol/Internet Protocol</i>
TS	:	Tidak Setuju
UNIKS	:	Universitas Islam Kuantan Singingi
WebQual	:	<i>Website Quality</i>
WWW	:	<i>World Wide Web</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan pada bidang pendidikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama di kalangan publik yang mengharapkan pengetahuan yang tanggap dalam hal teknologi (Tukino, 2019). Internet merupakan salah satu contoh kemajuan teknologi yang terjadi beberapa tahun belakangan ini. Tidak dapat disangkal bahwa memiliki akses ke internet adalah bagian penting dari kehidupan modern, terutama ketika membahas berbagai bentuk data (Putra, Nugroho, dan Hartanto, 2017). Keberadaan situs web, tempat di mana pengguna dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan, sangat penting untuk penggunaan internet (Putra dkk., 2017).

Sistem pendidikan saat ini adalah prioritas dan tujuan terpenting karena pendidikan adalah hal terpenting yang dapat dilakukan seseorang untuk kehidupannya, dan dunia pendidikan meningkatkan kualitas dan kehidupan, sehingga teknologi adalah fondasi utama, dan banyak orang ingin pergi ke universitas untuk mendapatkan maksimal dari pendidikan mereka. Diyakini bahwa teknologi internet memainkan peran penting bagi universitas. Melalui web, kita dapat dengan mudah mendapatkan semua data, itulah sebabnya Universitas menawarkan jenis bantuan melalui situs untuk memudahkan klien mendapatkan informasi tentang kampus tersebut.

Situs web saat ini merupakan sarana komunikasi informasi yang berguna untuk organisasi dan bisnis (Rohman, Kurniawan, dkk., 2017). Pengguna dapat mencari informasi spesifik dan mengumpulkan data dengan menggunakan *website*. Situs web memungkinkan pengguna untuk menelusuri dan mengunduh informasi. Tingkat kepuasan pengguna akan dihasilkan dari kualitas informasi yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan pengguna (Rohman dkk., 2017). Oleh karena itu, Universitas Islam Kuantan Singingi mencoba memanfaatkan teknologi yang sudah ada, seperti menggunakan internet untuk menyampaikan informasi yang akurat kepada orang-orang dengan cepat. *Website* akademik Universitas Islam Kuantan Singingi dapat di akses melalui laman <https://siakad.uniks.ac.id/>. *Website* ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2018, *website* ini memiliki mahasiswa aktif sebagai pengunanya, dosen, dan pegawai di lingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi. Saat ini, *website* Uniks telah masuk dalam peringkat *webometric*, Peringkat Uniks menurut *webometric* ditunjukkan oleh Tabel 1.1.

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.

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.

Tabel 1.1. Peringkat *website* Uniks

Tahun	Peringkat di Indonesia	Peringkat di Dunia	Impact	Openess	Excellence
2022	522	14132	17748	5784	7216

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Uniks menempati peringkat 522 di Indonesia dan peringkat 14132 di dunia. Walau tujuan awal dari pembuatan sistem informasi akademik ini positif, namun dalam kenyataan dan implementasinya dirasa masih terdapat banyak kekurangan.

Berikut adalah data pra survei Siakad Uniks yang didapat terhadap 30 mahasiswa terlihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Pra Survei Masalah

No	Permasalahan
1	<i>Design website</i> kurang menarik
2	<i>Website</i> cukup sulit dipahami
3	Terdapat fitur navigasi yang tidak berfungsi
4	Berita tidak memadai dan tidak <i>update</i>
5	Sulit berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i>

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Aprizal selaku master admin dari Siakad Uniks dan dari hasil *prasurvey* terhadap 30 mahasiswa Uniks, terdapat beberapa permasalahan yang ada pada Siakad Uniks diantaranya yaitu, pertama, tampilan *website* kurang menarik, hal ini ditunjukkan dari banyaknya *space* kosong di Siakad yang tidak memuat informasi apapun. Sedangkan menurut Hutami dan Camilla (2016) memperhatikan tampilan yang menarik atau interaktif serta kemudahan pengguna dalam menggunakan antarmuka, yang dapat mempengaruhi keefektifan pengguna, dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir. Permasalahan kedua, *website* cukup sulit dipahami. Hal ini dibuktikan banyaknya sub-sub menu sistem di Siakad, sehingga ini hanya akan menyulitkan *user* ketika menggunakan Siakad. Ketiga, terdapat navigasi yang tidak berfungsi pada menu *inventory*, hal ini dibuktikan dengan saat menu *inventory* diklik maka *website* tidak mengalami perubahan apapun atau tidak terjadi apa-apa. Menurut Ajudhitama dan Pujiyanto (2019) navigasi adalah fitur yang memudahkan pengguna untuk menemukan berita masa lalu atau lampau dengan cara mengarahkan mereka ke halaman berikutnya atau sebelumnya. Di sisi lain, menurut Pamungkas, Alfarisi, Aditiarna, Muklhisin, dan Aziza (2019) menjelaskan bahwa sebuah *website* dapat dinilai baik dan berkualitas bukan hanya dari tampilannya saja, sebaliknya, itu harus ramah pengguna, tidak rumit, dan menarik. Keempat, Informasi kurang

update. Sebagaimana yang dikatakan oleh Hadi (2018) penyediaan informasi yang *up-to-date* merupakan salah satu syarat dari *website* yang ideal.

Permasalahan kelima, sulitnya berkomunikasi dengan pihak pengelola Siakad. Menurut Muzacki, Perdanakusuma, dan Rachmadi (2018) sebagai media informasi, situs yang dibangun harus bersifat informatif sehingga klien nyaman sehingga dapat membangun jumlah pengunjung situs atas layanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Kuantan Singingi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan IPA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka ditemukan rumusan masalah bagaimana menganalisis kualitas sistem informasi akademik di Universitas Islam Kuantan Singingi dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam Tugas Akhir ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap *website* akademik Uniks.
2. Secara teori penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction quality* dari metode *Webqual* 4.0 dan IPA.
3. Data dari mahasiswa aktif Uniks merupakan data yang digunakan dalam penelitian ini.
4. Dalam penelitian ini, *Microsoft Excel* dan SPSS adalah *tools* yang digunakan untuk pengolahan data.
5. Metode *sampling* yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari Tugas Akhir ini sesuai dengan uraian latar belakang adalah:

1. Untuk menganalisis kualitas *website* Siakad Uniks terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual* 4.0, IPA, serta *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan pengguna terhadap Siakad Uniks.
3. Untuk menentukan indikator layanan *website* mana yang dianggap paling berpengaruh terhadap kualitasnya, sehingga menjadi prioritas utama perbaikan guna meningkatkan kualitas *website* Siakad Uniks.
4. Untuk memberikan rekomendasi kepada pimpinan Uniks dan developer se-

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.

bagai sarana peningkatan kepuasan pengguna Siakad.

Manfaat

Manfaat Tugas Akhir ini adalah:

1. Dapat mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas Siakad Uniks menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA.
2. Pengelola Siakad dapat mengembangkan dan melakukan perbaikan terhadap Siakad Uniks dimasa mendatang dari hasil penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

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

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Internet; (2) Kualitas; (3) Sistem; (4) Informasi; (5) Sistem Informasi; (6) *Website*; (7) *World Wide Web Consortium* (W3C); (8) Kepuasan Pengguna; (9) *Webqual* 4.0; (10) Kuesioner; (11) Menentukan Jumlah Sampel; (12) Uji Validitas; (13) Uji Reliabilitas; (14) *Importance Performance Analysis*; (15) *Customer Satisfaction Index*; (16) *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS); (17) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Tahap Pendahuluan; (2) Tahap Perencanaan; (3) Tahap Pengumpulan data; (4) Tahap Pengolahan Data; (5) Tahap Analisa dan Hasil; (6) Tahap Dokumentasi.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab 4 pada Tugas aAhir ini berisi tentang: (1) Gambaran Umum *Website* Siakad Uniks; (2) Hasil Analisis Demografis; (3) Analisis Indikator *Webqual* 4.0; (4) Kuesioner; (5) Uji Validitas dan Reliabilitas; (6) Analisis Metode IPA; (7) Hasil dan Pembahasan; (8) Rekomendasi.

BAB 5. PENUTUP

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

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Internet

Internet merupakan jaringan komunikasi di seluruh dunia yang menghubungkan komputer di seluruh dunia meskipun ada perbedaan sistem operasi dan perangkat keras. Pengguna dari seluruh dunia terhubung oleh jaringan komputer yang luas dan berkembang yang dikenal sebagai internet (Hidayat, 2010). Internet adalah jaringan komputer dengan jutaan komputer yang terhubung yang menggunakan protokol komunikasi standar yang disebut TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) untuk bertukar informasi (Setiyani, 2010). Ketika berbicara tentang fungsi komunikasi melalui internet, sangat efektif dan efisien untuk membentuk kelompok jarak pendek dan jarak jauh (Kahar, Astutui, dkk., 2013). Internet juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap ilmu, dengan hanya berpandukan *search engine* seperti *Google*, *user* dari seluruh dunia memiliki akses internet yang mudah untuk mengakses informasi (Kahar dkk., 2013). Selain aksesibilitasnya yang tidak terbatas, jangkauan ke seluruh dunia, efisiensi, ruang alternatif, dan kekayaan informasi yang dapat disediakan, internet juga menarik bagi individu dan bisnis karena beberapa alasan lainnya (Fitrony dan Marisa, 2018).

Ada beberapa jenis layanan yang diberikan internet diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *World Wide Web*

World Wide Web terkadang hanya dikenal sebagai web, adalah layanan internet yang paling banyak digunakan saat ini. Server yang membentuk *World Wide Web* menyediakan akses ke berbagai materi bagi siapa saja yang memiliki koneksi internet. Data ini dapat dikomunikasikan melalui teks, gambar, suara, dan sarana lainnya.

2. *Mailing List*

Mailing List adalah layanan yang memungkinkan pemilik email untuk berkomunikasi satu sama lain melalui forum.

2.2 Kualitas

Secara lebih luas, definisi kualitas sebagai kondisi umpan dinamis yang memenuhi atau melampaui harapan untuk barang, jasa manusia, proses, dan lingkungan (Juhanda dan Sari, 2014). Kesesuaian dengan spesifikasi, di mana pabrikan menentukan toleransi khusus untuk dimensi kritis dan setiap bagian yang dipro-

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.

© Hak Cipta dilindungi 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.

duksi, adalah definisi kualitas pabrikan. Dengan memenuhi standar layanan, kualitas dipertahankan dalam industri jasa. Kualitas mengacu pada seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan konsumen dengan harga yang mereka mampu.

Produk layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan semuanya termasuk dalam kategori kualitas dinamis (Putro, 2014).

2.3 Sistem

Sistem ialah kumpulan bagian atau komponen yang dihubungkan bersama untuk memfasilitasi aliran data, sumber daya, atau energi menuju tujuan bersama.

Ada dua golongan pendekatan untuk mendeskripsikan sistem, ialah pendekatan yang berfokus pada prosedur sistem dan pendekatan yang berfokus pada bagian sistem (Putra dkk., 2017). Untuk definisi sistem yang lebih berorientasi proses, lihat sistem sebagai jaringan prosedur terkait yang bekerja sama untuk memecahkan masalah tertentu. Suatu sistem dapat didefinisikan sebagai sekelompok komponen yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan dalam perspektif yang lebih berpusat pada komponen.

Bagian dari sistem berfungsi demi menggapai *goals* dan sasaran sistem secara keseluruhan (Putra dkk., 2017). Karakteristik atau sifat-sifat dari suatu sistem adalah sebagai berikut:

1. Bagian dari suatu sistem, bersama-sama membentuk suatu keseluruhan yang dapat dimanipulasi dan diubah, berinteraksi satu sama lain dan membentuk suatu keseluruhan. Komponen sistem kadang-kadang dikenal sebagai subsistem.
2. Batasan sistem, adalah titik di mana satu sistem bertemu dengan yang lain atau di mana satu sistem bertemu dengan lingkungan luar. Batasan suatu sistem dapat digunakan untuk menunjukkan luasnya ruang yang dapat digunakan oleh sistem.
3. Lingkungan eksternal sistem, terdiri dari segala sesuatu di luar batas-batasnya yang berdampak pada sistem.
4. Antarmuka, atau konektor sistem, adalah media yang melaluinya satu subsistem berkomunikasi dengan yang lain.
5. Input sistem, sering dikenal sebagai masukan, ialah seluruh sesuatu yang dimasukkan ke dalam sistem komputer.
6. Keluaran sistem atau *output* adalah segala sesuatu yang keluar dari sistem. Baik itu berbentuk informasi, laporan, ataupun saran.
7. Pengolahan atau *process* merupakan kegiatan untuk mengubah inputan

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.

menjadi *output*.

8. Tujuan dari suatu sistem adalah untuk memastikan kelangsungan operasinya. Oleh karena itu, input yang diperlukan dan hasil yang diinginkan dari sistem dapat ditentukan dengan mengetahui tujuan yang dimaksudkan.

2.4 Informasi

Secara etimologi, kata informasi berasal dari kata *informacion* mengambil istilah bahasa latin yaitu *informationem* yang berarti konsep, ide, atau garis besar. Data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan berguna untuk pengambilan keputusan sekarang atau di masa mendatang dianggap sebagai informasi (Putra dkk., 2017). Informasi adalah kumpulan fakta yang telah diubah menjadi data sehingga dapat lebih berguna dan digunakan oleh siapa saja yang perlu mengetahui sesuatu atau mengambil keputusan berdasarkan informasi tersebut (Putra dkk., 2017).

Menurut Putra dkk. (2017) tujuan utama dari informasi adalah untuk mengklarifikasi hal-hal yang sebelumnya diselimuti oleh skeptisisme dan memberikan bukti keberadaan suatu badan pengetahuan tertentu, sebagai prakiraan kejadian yang mungkin terjadi di masa depan, selain fungsi utamanya informasi juga memiliki beberapa fungsi lain yaitu:

1. Pengetahuan diperluas ketika informasi diterima, dan pengetahuan penerima yang diperluas dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan lebih lanjut ketika mengambil keputusan.
2. Mengurangi ketidakpastian, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih percaya diri dengan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang apa yang akan datang.
3. Mengurangi resiko kegagalan, dengan adanya informasi perkiraan tentang apa yang akan terjadi akan membantu langkah-langkah antisipasi sehingga resiko kegagalan akan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat.

Dapat disimpulkan bahwa informasi adalah kumpulan data yang telah diatur sedemikian rupa untuk memberikan manfaat bagi para penggunanya.

2.5 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya manusia dan komputer untuk mengubah masukan (*input*) dan menjadi keluaran (informasi) guna mencapai tujuan tertentu (Putra dkk., 2017). Pendapat lain mengatakan sistem informasi adalah alat untuk memproses informasi, mengubah data mentah menjadi wawasan berguna yang dapat digunakan untuk mencapai

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.

tujuan tertentu. Sistem informasi memiliki komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*hardware*), merupakan perangkat yang mencakup peranti-peranti fisik. Beberapa yang termasuk *hardware* adalah komputer, *printer*, *keyboard*, dan *speaker*.
2. Perangkat lunak (*software*), merupakan sekumpulan instruksi yang memungkinkan *hardware* untuk dapat memproses data. Perangkat lunak biasa disebut juga dengan program.
3. Prosedur, merupakan aturan-aturan yang digunakan dalam mewujudkan pemrosesan data dan pembangkit keluaran yang dikehendaki.
4. Orang, merupakan semua pihak yang terlibat di dalam sistem informasi dan ikut bertanggung jawab dalam proses pengembangan, pemrosesan, dan penggunaan hasil dari *output* sistem informasi.
5. Basis data (*database*), merupakan sekumpulan tabel yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komputer dan komunikasi data, merupakan sistem penghubung yang memungkinkan pengguna *resource* secara bersamaan oleh beberapa pengguna.

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sistem yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengolah sebuah informasi, sehingga informasi tersebut dapat disebarkan dan digunakan oleh para penerimanya.

2.6 Website

Situs adalah media bisnis yang digunakan oleh organisasi atau asosiasi untuk melakukan kegiatan bisnis (Furkonudin, Suryadi, dan Darmanto, 2016). Situs web adalah kumpulan halaman web dan *file* yang ditautkan yang terkait satu sama lain. Ada beranda di bagian atas web, dan halaman terkait ada di bawahnya. Biasanya, situs web anak adalah situs yang berada di bawah dan tertaut ke halaman lain di web. Salah satu hal yang mungkin dilakukan pengguna internet adalah mengunjungi *website*. Ini adalah pasar yang berpotensi berkembang karena jumlah orang yang menggunakan internet setiap hari terus meningkat.

2.6.1 World Wide Web Consortium

Web didasarkan pada standar *World Wide Web Consortium* (W3C), yang lebih kompatibel dengan berbagai perangkat dari pada standar lainnya. Teknologi desain web mencakup berbagai lapisan, termasuk lapisan struktural, presentasi, dan perilaku (Bonafix, 2010). Standar web W3C dapat diimplementasikan oleh produsen perangkat lunak dan perangkat keras untuk memastikan kompatibili-

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.

tas dengan teknologi web terbaru. Menurut situs web W3C sendiri, lima prinsip dasar yang memandu pengembangan standar diantaranya adalah prosedur, konsensus yang luas, transparansi, keseimbangan, dan keterbukaan. Berbagai standar W3C yaitu CGI, CSS, DOM, HTML, HTTP, XHTML, dan XML. Lebih dari 90 standar yang telah disempurnakan, dikembangkan, dan diterapkan dengan ketat telah diterbitkan oleh W3C sejauh ini. Perancang web dan pengguna internet sama-sama harus mematuhi standar yang berbeda.

2.6.2 Macam-Macam Website

Terdapat dua jenis situs web yang tersedia saat ini yaitu statis dan dinamis (Arisantoso, Sanwasih, dan Cholifah, 2020). Ada kelebihan dan kekurangan keduanya. Definisi situs web statis dan dinamis berikut akan diberikan di bawah ini:

1. Web Statis

Situs *web* statis adalah situs yang kontennya dimaksudkan untuk diperbarui secara manual secara berkala dan juga dapat dikelola secara pribadi melalui bantuan *software* editor.

2. Website Dinamis

Situs web yang informasi dan kontennya dirancang untuk sering berubah disebut situs web dinamis. Halaman web akan merespon perintah untuk menampilkan sesuatu ketika diterima oleh *web server*, seperti *website* mampu memberikan informasi yang diminta oleh pengguna individu, memantau situasi, dan menampilkan dialog status antar pengguna.

2.6.3 Standar Website yang Baik

Situs web yang baik harus mematuhi standar dan metodologi pemrograman yang ada selain masalah desain dan seni. Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi kualitas situs web yang menjadikan hal ini penting. Apa yang membuat situs web hebat menurut Siregar dan Fitriawan (2018) dapat dilihat dari:

1. Usability

Sebuah situs web harus memenuhi lima persyaratan yang tercantum di bawah ini untuk mencapai pengalaman pengguna yang optimal.

- (a) Sederhana untuk dipahami.
- (b) Efektif ketika penggunaan.
- (c) Gampang diingat.
- (d) Tingkat kekeliruan berkurang.
- (e) Kesenangan klien.

2. Sistem Navigasi
Arah navigasi situs web terkait dengan membangun hubungan antar situs. Alat yang dapat menampilkan banyak bentuk informasi navigasi, termasuk teks, gambar, dan animasi. Syarat navigasi yang efisien, misalnya:
 - (a) Mudah dipelajari.
 - (b) Konsisten.
 - (c) Memungkinkan *feedback*.
 - (d) Muncul dalam konteks.
 - (e) Memberikan alternatif lain.
 - (f) Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan.
 - (g) Menyediakan visual yang jelas.
 - (h) Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami.
 - (i) Mendukung tujuan dan perilaku *user*.
3. Desain Visual
Desain yang baik setidaknya harus konsisten dan memiliki skema warna yang baik. Tata letak grafik yang konsisten, teks yang mudah dibaca, grafik dengan teks di dalamnya, animasi di tempat, konten animasi dengan teks di dalamnya, dan pola yang semuanya bekerja sama.
4. Isi (*Content*)
Konten web harus atraktif, relevan, dan sinkron untuk audiens target. Konten web harus diperbarui. Perbaikan tersebut adalah hasil pengumpulan data dan perbaikan cara pandang pihak terbaik untuk menjamin objektivitas dan keakuratan informasi. Buktikan atau jelaskan. Sertakan juga dalam daftar sumber terpercaya. Jika memungkinkan, unggah multimedia ke konten situs web. Sinkronisasi *audio* dan visual, jika perlu akses diatur ke halaman tertentu, dan ukuran serta durasi *file* disediakan.
5. Kompatibilitas
Solusi untuk *browser* yang tidak dapat melihat situs web harus disediakan, dan situs web harus dapat dilihat di sejumlah *browser* yang berbeda.
6. *Loading Time*
Pelanggan lebih cenderung kembali ke situs web jika dapat memuat lebih cepat, terutama jika konten dan desainnya menarik.
7. *Functionality*
Fungsionalitas ini mengacu pada berbagai fitur dan kemudahan situs web. Solusi teknologi yang baik untuk membuat situs web berfungsi adalah pemrograman menggunakan skrip seperti HTML, PHP, ASP, COKLDFUSION, CGI, dan SSI.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

8. Aksesibilitas
 Setiap orang, tanpa memandang usia atau kondisi fisik, harus dapat mengakses halaman web. Penting untuk mempertimbangkan kendala infrastruktur seperti kecepatan internet yang lambat, spesifikasi komputer, penggunaan *browser*, dan faktor lainnya dapat membatasi paparan seseorang terhadap teknologi canggih seperti pemutar media portabel dan ponsel. Dalam nada yang sama, teknologi ini harus menyediakan akses ke internet.

9. Interaktif
 Aspek situs web yang melibatkan pengunjung sebanyak konten itu sendiri disebut interaktif. *Hyperlink* dan mekanisme umpan balik membentuk dasar interaktivitas. Pengunjung diarahkan ke sumber berita, topik tambahan, topik terkait, dan tempat lain melalui *hyperlink* seperti glosarium, tautan terkait. Pengguna dapat memberi tahu pengelola tentang kesalahan apa pun di situs web, seperti tautan mati, tautan hilang, atau kesalahan lainnya, berkat mekanisme umpan balik. Situs ini juga dapat ditingkatkan dengan umpan balik dan saran dari pengguna.

2.6.4 Komponen Dalam Penyediaan Website

Berikut ini adalah sejumlah bagian *website*:

1. Domain
 Domain adalah nama situs web, seperti *Google.com*. Domain ini tidak dapat digandakan, bahkan untuk satu domain dengan nama yang sama.
2. Web Hosting
 Server, ruang penyimpanan, atau lokasi lain yang dapat diakses melalui internet dikenal sebagai *web hosting*.
3. Bahasa Pemrograman
 HTML ialah bahasa yang membuat pembuatan file situs web semudah mungkin. Dokumen html disimpan sebagai file html. Jika ingin file ini berfungsi sebagai halaman indeks situs web, maka harus mengganti namanya menjadi *index.html*.

2.6.5 Fungsi Website

Menurut secara umum *web* mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Kegunaan Komunikasi
 Situs pada web biasanya memiliki alat komunikasi dan karena itu dianggap dinamis. Karena dikembangkan menggunakan pemrograman web, ia mendukung fitur-fitur korespondensi *online* seperti dalam bentuk email, formulir kontak, dan sejenisnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Fungsi Informasi
Tujuan situs web adalah menyediakan konten, situs web informasi biasanya lebih menekankan pada kualitas konten.
3. Fungsi Transaksi
Selain itu, situs web dapat berfungsi sebagai metode transaksional yang menghubungkan bisnis, pelanggan, dan jaringan lain untuk menyelesaikan transaksi elektronik.

2.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Hafiz (2017), berbagai ahli termasuk Westbrook, telah mengusulkan berbagai definisi kepuasan pengguna (Furkonudin dkk., 2016) menyatakan bahwa evaluasi pasar secara keseluruhan atau penilaian evaluatif global tentang bagaimana produk atau layanan tertentu digunakan atau dikonsumsi.

Menurut Siregar dan Fitriawan (2018) mengomunikasikan reaksi loyalitas pelanggan, yang merupakan penilaian bahwa produk, pajak, atau administrasi itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan yang menyenangkan dalam kaitannya dengan penggunaan, termasuk tingkat pemenuhan yang kurang dan lebih.

Kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas barang dan jasa yang tinggi. Pelanggan lebih puas ketika produk dan layanan yang mereka terima memiliki kualitas yang lebih tinggi. Harapan atau minat pelanggan adalah alasan mengapa dua bisnis di industri yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggan mereka (Napitupulu, 2017).

2.2 Webqual 4.0

Webqual adalah pengukuran berdasarkan *Quality Function Deployment* (Furkonudin dkk., 2016). Metode *Webqual 4.0* adalah proses untuk menilai suatu *website* dengan menggunakan perspektif atau opini pengguna akhir. Sejak tahun 1998, *Webqual* dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen. *Webqual 4.0* adalah metode tiga dimensi untuk menilai kualitas situs web (Nada dan Wibowo, 2015).

Dimensi *Webqual 4.0* mencakup tiga variabel area, sebagai berikut:

1. *Usability quality* situs web dapat didefinisikan dalam hal tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan pesan yang disampaikan kepada pengguna.
2. Keakuratan, format, dan relevansi konten situs web, serta informasi yang tidak pantas yang ditujukan kepada pengguna, adalah semua aspek kualitas informasi. Informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi terkini, informasi yang relevan dengan topik yang dibahas, informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

yang mudah dipahami, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai adalah semua contoh informasi yang berkualitas.

3. Tingkat kepercayaan dan empati yang ditunjukkan oleh isu-isu seperti keamanan informasi dan transaksi, pengangkutan produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik situs web adalah contoh kualitas interaksi, yaitu kualitas interaksi layanan yang dialami pengguna saat menjelajahi situs web lebih jauh.

Stuart Barnes dan Richard Vidgen menciptakan Webqual untuk pertama kalinya pada tahun 1998. Metode ini sudah beberapa kali dilakukan pengembangan (Barnes dan Vidgen, 2002), berikut penjelasannya:

1. Webqual 1.0

Versi pertama *Webqual*, versi 1.0, dikembangkan di Inggris sebagai domain untuk situs web sekolah bisnis. Terdapat 24 pertanyaan dalam *Webqual 1.0* yang memiliki lima dimensi kemudahan penggunaan, pengalaman, komunikasi, informasi, dan integrasi. Pendekatan ini memiliki beberapa kelemahan, salah satunya adalah terlalu fokus pada dimensi kualitas informasi versi pertama, mengabaikan aspek lain seperti kualitas interaksi layanan.

2. Webqual 2.0

Instrumen *Webqual* memiliki versi baru yang disebut *Webqual 2.0*. Di antara perubahan lainnya *Webqual 2.0* menambahkan dimensi kualitas interaksi. Kelemahan *Webqual 2.0* adalah terlalu mementingkan pada mutu interaksi dan tidak cukup pada mutu informasi.

3. Webqual 3.0

Dua dimensi sebelumnya membahas kualitas *website* yang dipandang sebagai perangkat lunak, sedangkan pada edisi 2.0, Barnes dan Vidgen fokus pada kualitas interaksi antara *website* dan pengguna. Di edisi 1.0, kualitas informasi situs web menjadi fokus utama. Menurut pembaruan Barnes dan Vidgen, *Webqual 3.0* dapat dipulihkan menjadi tiga komponen, yaitu mutu interaksi, mutu informasi, dan mutu situs web.

4. Webqual 4.0

Webqual 4.0 merupakan peningkatan dari *Webqual 3.0* dan produk pengembangan *Webqual* terbaru. Berbeda dengan versi sebelumnya, *Webqual 4.0* memiliki tiga dimensi: kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Dimensi kegunaan dianggap memberi lebih banyak tekanan pada persepsi pengguna daripada dua dimensi lainnya.

Tabel 2.1 berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan

model *Webqual* 4.0 (Barnes dan Vidgen, 2002):

Tabel 2.1. Dimensi dan Item *Webqual*

Dimensi	Item <i>Webqual</i>
<i>Usability</i>	Mudah digunakan. Hubungan dengan <i>website</i> jelas dan bisa dimengerti. Gampang untuk navigasi. Fitur desain yang estetis dan luar biasa. Sinkron untuk jenis situs webnya. Membagikan berita yang bermanfaat. Membangun <i>experience</i> pengguna yang bermanfaat.
<i>Information Quality</i>	Informasi yang disediakan sah. Berita yang disediakan bisa dipercaya. Berita yang disediakan terbaru. Berita yang disediakan yang sesuai. Berita yang disediakan cepat dimengerti. Berita yang disediakan detail. Berita yang disajikan sesuai.
<i>Interaction Quality</i>	Mempunyai peringkat yang baik. Merasa aman saat menggunakan <i>website</i> . Rasa aman saat memberikan informasi pribadi. Memberikan pengguna perasaan yang menyenangkan. Merasa menjadi bagian dari pengelolaan <i>website</i> . Kemudahan berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i> . Kepercayaan yang tinggi terhadap informasi yang disampaikan <i>website</i> .

2.9 Kuesioner

Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian secara logis dan sistematis. Kuesioner memiliki empat bagian utama yaitu:

1. Subjek apa pun, seperti orang atau kelompok yang melakukan suatu tindakan.
2. Adanya ajakan, yaitu permohonan dari peneliti untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang tersedia secara aktif dan objektif.
3. Instruksi dalam konteks kuesioner.
4. Terdapat pertanyaan, yaitu pertanyaan atau pernyataan yang diminta oleh responden untuk diisi dan tersedianya ruang atau kolom untuk diisi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.9.1 Populasi dan Sampel

Subjek dan objek yang membentuk populasi masing-masing memiliki seperangkat karakteristiknya sendiri yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan (Purwanti, 2014). Sampel itu sendiri adalah komponen subjek atau objek, yaitu populasi itu sendiri, dengan demikian ada sampel dalam populasi yang memiliki karakteristik tertentu (Purwanti, 2014).

2.9.2 Teknik Pengukuran

Ada dua metode umum pengukuran menggunakan kuesioner:

1. *Likert's Summated Rating* (LSR)

Ukuran pendirian responden adalah LSR. Jawaban untuk pertanyaan yang paling sering diajukan disajikan dalam format pilihan ganda, dengan opsi Ya dan Tidak tersedia. Biasanya, ada tiga, empat, lima, sepuluh, sebelas, dan dua belas opsi untuk dipilih. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert lima poin, sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), sangat setuju (S), dan sangat setuju (SS). Menurut Budiaji (2013) agar memangkas bias sosial, lebih baik memakai kuantitas poin jawaban yang genap (poin nomor 4) daripada jumlah poin yang ganjil (total poin 5). Bias sosial yang dipertanyakan ialah kesediaan responden untuk memuaskan wawancara.

2. *Semantic Differential* (SD)

Dua kata sifat atau frase polar ditawarkan kepada responden sebagai opsi. Dapat diukur dalam satuan jarak atau dalam bentuk opsional seperti LSR dan dapat dibentuk dalam garis nilai kontinu.

2.9.3 Sampel

Sampel ialah bagian dari jumlah dan fitur populasi, bisa memakai sampel yang diambil dari populasi jika populasinya cukup besar sehingga peneliti tidak dapat menyelidiki setiap aspeknya. Ada dua kategori teknik pengambilan sampel untuk beberapa:

1. *Probability Sampling*

Probability sampling ialah metode pemungutan sampel yang membagikan kesempatan yang selaras kepada setiap partisipan populasi atau elemen untuk dipilih sebagai sampel. Metode pengambilan sampel ini mencakup:

(a) *Simple Random Sampling*

Menggunakan sampel acak sederhana atau sampel acak untuk menghilangkan bias. Pengambilan sampel acak digunakan untuk mengumpulkan sampel dari setiap anggota populasi, dengan memper-

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.

timbangkan setiap strata yang ada dalam populasi. Jika semua anggota populasi dianggap sama, hal ini dimungkinkan untuk dilakukan. Jika populasi dianggap seragam, ini dapat dicapai. Teknik menggambarkan pengambilan sampel ini sebagai berikut:

i. *Proportinate Startified Random Sampling*

Jika populasi memiliki elemen yang tidak seragam dan bertingkat secara proporsional, maka digunakan metode ini. Tenaga kerja suatu organisasi, misalnya berasal dari berbagai latar belakang pendidikan. Tidak ada kuantitas orang yang sama atau berbeda di setiap strata pendidikan penduduk. Proporsi strata pendidikan yang ada harus diwakili oleh jumlah sampel yang diambil.

ii. *Disproportinate Random Sampling*

Jumlah sampel dalam suatu populasi yang terstratifikasi tetapi kurang proporsional dapat ditentukan dengan menggunakan metode ini. Sebagai contoh, karyawan bisnis tersebut adalah sebagai berikut: tiga mahasiswa S3, lima bergelar magister, 100 bergelar sarjana, 800 senior dan 700 junior di SMA. Karena jumlah di kedua kelompok terlalu kecil dibandingkan dengan jumlah di kelompok lain, anggota staf bergelar Magister dan Doktor semuanya digunakan sebagai sampel.

(b) *Cluster Sampling*

Jika subjek yang perlu diteliti atau asal datanya sangat luas, seperti populasi satu kawasan, digunakan metode *cluster sampling* untuk memilih sampel.

2. *Non-probability Sampling*

Metode pengambilan sampel yang dikenal dengan *non-probability sampling* memberikan kemungkinan yang sepadan bagi setiap anggota populasi atau elemen untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel ini meliputi:

(a) *Sampling Sistematis*

Metode pengambilan sampel ini melibatkan pemilihan sampel berdasarkan urutan di mana anggota populasi diberi nomor urut. Populasi misalnya terdiri dari 200 orang. Dari satu hingga 200, anggota populasi diberi nomor dalam urutan terbalik. Pengambilan sampel juga dapat dilakukan dengan memilih sejumlah ulangan tertentu, ukuran ulangan tertentu, atau keduanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- (b) *Sampling Kuota*
Pengambilan sampel dari suatu populasi dengan karakteristik tertentu untuk mendapatkan kuantitas yang diinginkan dikenal dengan kuota sampling. Sebagai contoh, pertimbangkan untuk melakukan studi kelompok di tahun kedua universitas. Meskipun penelitian melibatkan lima orang, ukuran sampel tetap seratus memungkinkan setiap peneliti untuk memilih sampel secara mandiri berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan.
- (c) *Sampling Accidental*
Ketika orang ditemukan saat menentukan apakah sampel cocok untuk digunakan sebagai sumber data atau tidak, ini adalah contoh pengambilan sampel yang tidak disengaja. Artinya, siapapun yang bersentuhan dengan akademisi bisa dijadikan contoh.
- (d) *Purposive Sampling*
Pengambilan sampel untuk tujuan tertentu atau pengambilan sampel purposif, mengacu pada pendekatan sistematis untuk mengumpulkan sampel untuk dianalisis. Misalnya, saat melakukan penelitian tentang disiplin karyawan, populasi sampel yang dipilih hanya mencakup individu yang terlibat dalam penelitian tersebut.
- (e) *Sampling Jenuh*
Bila banyak orang yang dijadikan sebagai sampel, maka digunakan teknik pengambilan sampel yang dikenal dengan *sampling* jenuh. Ini terjadi ketika populasinya rendah, katakanlah antara 20 dan 30 orang. Ini adalah salah satu perbedaan utama antara pengumpulan sampel sekarang dan di masa lalu, karena ini adalah akibat langsung dari fakta bahwa sebagian besar populasi ditemukan terdiri dari sel tunggal.
- (f) *Snowballing Sampling*
Teknik pengambilan sampel bola salju dimulai dengan ukuran sampel yang kecil, memilih sampel yang representatif, dan kemudian meningkatkan ukuran sampel secara eksponensial, seperti bola salju.
- (g) *Sampling Seadanya*
Pemilihan subset dari populasi sampel menggunakan data yang sederhana atau mudah diakses tanpa memperhatikan bias merupakan bagian penting dari pengumpulan sampel ilmiah. Ini masih merupakan kesimpulan yang sangat awal dan tentatif.
- (h) *Sampling Pertimbangan*
Keraguan pengambilan sampel muncul ketika sampel dikumpulkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

berdasarkan evaluasi subjektif atau prediksi yang dibuat tentang individu. Pengambilan sampel yang memperhitungkan variasi dalam suatu populasi akan memberikan hasil yang bermanfaat jika dikelola oleh seseorang yang memahami populasi itu.

2.10 Menentukan Jumlah Sampel

Peneliti perlu mengetahui unit analisis studi terlebih dahulu untuk menghitung jumlah peserta secara akurat. Tergantung pada siapa yang dipelajari, unit analisis atau unit mata pelajaran yang dianalisis sangat bervariasi. Ukuran sampel sering disebut sebagai ukuran sampel. Jumlah populasi sama dengan jumlah sampel yang mewakili 100% populasi. Kemungkinan membuat kesalahan generalisasi lebih rendah bila jumlah sampel yang mendekati jumlah populasi lebih banyak, sedangkan kemungkinan membuat kesalahan generalisasi lebih tinggi bila jumlah sampel penelitian lebih sedikit.

2.11 Uji Validitas

Salah satu indikator tingkat kepastian dan keakuratan instrumen disebut validitas (Rahmaini, 2018). Apabila pernyataan atau pertanyaan pada suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dapat dianggap valid. Tujuan pengukuran uji validitas pada kuesioner adalah untuk menentukan apakah dapat mengukur data yang diinginkan. Mencari skor total dan korelasi antar tiap pertanyaan dengan menggunakan teknik korelasi “*Product Moment*” merupakan salah satu cara untuk mengukur validitas.

2.12 Uji Reliabilitas

Tes yang mengukur tingkat reliabilitas sesuatu disebut reliabilitas. Instrumen yang terpercaya akan memberikan hasil yang dapat diandalkan. Karenanya, tes ini pada akhirnya akan menjadi instrumen yang dapat dipercaya. Jika beberapa pengukuran diambil dari kelompok subjek yang sama, hasilnya dapat dipercaya selama perspektif pengukuran tidak berubah (Rahmaini, 2018).

2.13 Importance Performance Analysis (IPA)

Martilla dan James menemukan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk pertama kalinya pada tahun 1977. IPA diciptakan untuk mengukur keefektifan suatu produk dengan harapan agar pelanggan meningkatkan kualitasnya, itu juga dikenal sebagai analisis heuristik dan dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja situs web (Dafid, 2018). Nantinya IPA akan menampilkan semua informasi tentang aspek pelayanan yang belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Ini akan memungkinkan pelanggan untuk secara tidak langsung memperbaiki apa pun yang tidak

memenuhi harapan mereka.

Pada titik ini, responden diminta untuk menilai kinerja dan ekspektasi situs *web*. Berdasarkan tanggapan mereka, rata-rata, atau total setiap atribut tingkat kinerja dan ekspektasi, dihitung. Kemudian, analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat ketegangan (*GAP*), dan analisis kuadran IPA digunakan untuk menganalisis data.

2.13.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Salah satu metode untuk menentukan tingkat kecocokan adalah dengan membandingkan kinerja dan harapan karyawan. Tingkat analisis kesesuaian ini dapat digunakan untuk menentukan apakah kinerja produk memenuhi harapan pengguna atau tidak. Hasil pengumpulan data di kemudian hari akan diprioritaskan untuk dianalisis di penghujung riset, analisis kesesuaian bisa dilakukan menggunakan Persamaan 2.1 berikut (Fatmala dan Suprpto, 2018):

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Diketahui:

Tki = Nilai kesesuaian

xi = Total nilai kinerja dari setiap atribut

yi = Total nilai harapan dari setiap atribut

Syarat dari penilaian analisis tingkat kesesuaian yaitu:

1. Apabila tingkat kepuasan pengguna lebih dari 100%, dapat diasumsikan bahwa layanan yang diberikan sepenuhnya memenuhi kebutuhan audiens target.
2. Jika tingkat kepuasan pengguna adalah 100%, dapat disimpulkan bahwa layanan berhasil memuaskan pelanggan karena melebihi harapan kualitas mereka.
3. Jika tingkat kesesuaian pengguna kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang ditawarkan kepada pengguna di bawah standar atau mereka belum menerima apa yang diinginkan, dan layanan tersebut dianggap tidak memuaskan.

2.13.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (*GAP*)

Menganalisis perbedaan antara kualitas situs saat ini dan yang diinginkan disebut analisis kesenjangan. Itu yang digunakan sebagai konten evaluasi situs web. Analisis kesenjangan dirumuskan pada Persamaan 2.2 berikut (Fatmala dan Suprpto, 2018):

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.

$$Q(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i) \quad (2.2)$$

Diketahui:

(Gap) = Nilai kesenjangan

Perf(i) = Nilai rata-rata kinerja

Imp(i) = Nilai rata-rata harapan

Performance website dianggap sesuai dengan harapan pengguna jika gap bernilai positif, sama dengan nol, atau lebih besar dari nol setelah nilai dicari. Namun, jika hasil perhitungan kesenjangan negatif atau kurang dari nol, kinerja situs web dianggap di bawah ekspektasi pengguna.

2.13.3 Analisis Kuadran IPA

Respon pengguna terhadap atribut *Webqual* dianalisis menggunakan analisis kuadran IPA. Tanggapan ini akan dipetakan sesuai dengan tingkat harapan pengguna dan tingkat kinerja. Diagram cartesius akan memberikan gambaran tentang temuan analisis. Sumbu X pada diagram cartesius menunjukkan tingkat kinerja, dan sumbu Y menunjukkan tingkat harapan. Hasil interpretasi pengguna dari pengukuran ekspektasi dan tingkat produktivitas mereka dapat dilihat pada grafik terlampir, yang terbagi menjadi empat kuadran. Berikut tampilan grafik Kuadran IPA dapat dilihat di Gambar 2.1



Gambar 2.1. Grafik Kuadran IPA (Ariska dkk., 2018)

Definisi IPA di atas dapat ditemukan lebih rinci di Gambar 2.1 diatas:

1. Kuadran I atribut dengan tingkat kinerja yang relatif rendah tetapi harapan pengguna yang tinggi dibahas secara rinci di kuadran I (prioritas utama). Di sinilah asetnya, dan produktivitasnya perlu kunjung diperbaiki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Kuadran II, daerah kuadran II ini memiliki atribut dengan tingkat harapan dan kepuasan yang cukup tinggi. Semua fitur yang membuat produk atau jasa menjadi istimewa bagi pelanggan harus dipertahankan karena dianggap sebagai pendongkrak kepuasan pelanggan.
3. Kuadran III, dikenal sebagai prioritas rendah karena mencakup area dengan karakteristik yang memiliki harapan rendah tetapi tingkat upaya yang diperlukan untuk mencapainya rendah. Atribut ini memiliki dampak yang dapat diabaikan pada persepsi pengguna tentang kegunaannya.
4. Kuadran IV, Kuadran ini mencakup atribut dengan tingkat harapan yang relatif rendah dan tingkat kinerja yang relatif tinggi. Untuk memangkas biaya, biaya yang digunakan untuk mendukung atribut kuadran ini dapat dihilangkan.

2.14 Customer Satisfaction Index (CSI)

Salah satu statistik yang bermanfaat adalah indeks kepuasan pelanggan, yang mengukur sejauh mana konsumen senang dengan produk atau layanan berdasarkan tanggapan terhadap survei yang meminta mereka untuk menilai tingkat harapan mereka sehubungan dengan masing-masing atribut produk (RIZKY, 2020). Mengukur CSI sangat penting dalam setiap studi sehingga peneliti dapat menentukan seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan tertentu.

Menurut Tampubolon, Simanjuntak, dan Simanjuntak (2020) metode CSI memiliki langkah untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, berikut langkah-langkahnya:

1. Menetapkan nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan.
2. Menetapkan Nilai *Weight Factor* (WF).
3. Menetapkan Nilai *Weight Score* (WS).
4. Menetapkan nilai CSI.

Skala peringkat CSI berkisar dari sangat puas hingga tidak puas. 5 bagian tersebut bisa diamati didalam Tabel 2.2 berikut (Tampubolon dkk., 2020):

Tabel 2.2. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna

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

2.15 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Ini dikembangkan pada tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Universitas Stanford (Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent) sebagai salah satu program analisis statistik pertama yang tersedia, menggunakan SPSS seseorang dapat melakukan analisis statistik dan menghasilkan grafik dan bagan. Sebagian besar waktu harus menyiapkan data untuk dianalisis sebelum dapat menggunakan SPSS. Awalnya dikembangkan untuk analisis statistik dalam ilmu-ilmu sosial, kini SPSS juga dapat digunakan untuk melakukan pengolahan data dalam disiplin lain, seperti data mining, analisis prediktif, dan lain-lain (Kusnadi dan Kurnia, 2019).

2.16 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya berikut telah terlihat di Tabel 2.3 di bawah ini:

Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Fathur Rohman, Didik Kurniawan, 2017.	Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Interaction Quality Website</i> BNPB mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dalam diagram model yang menunjukkan bahwa variabel X memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen Y. Menurut penelitian, diperkirakan dampaknya adalah 38,1%.
2	Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri, 2016.	Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network.	Secara keseluruhan kualitas kegunaan yang paling baik yaitu <i>website</i> menyediakan interaksi yang jelas dan dapat dimengerti, sedangkan yang paling buruk yaitu <i>website</i> tidak memiliki kompetisi, sehingga <i>website</i> cenderung memiliki kualitas kegunaan yang cukup baik. Kemudian, kualitas penggunaan menunjukkan dampak positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan pengguna ($r=0,37$). Secara komprehensif, situs web menyediakan informasi yang dapat diandalkan dengan kualitas tinggi. Namun, situs web terburuk tidak memberikan informasi yang cukup, sehingga kualitasnya seringkali rendah.

Table 2.3. Penelitian Terdahulu(tabel lanjutan...)

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Keni Karunia, 2016.	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> pada Sistem KRS <i>Online</i> Berdasarkan Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIK Riau.	Kepuasan pengguna terhadap KRS <i>online</i> adalah 68%, dengan kualitas informasi 71% dan kualitas komunikasi 63%. Hal ini menunjukkan bahwa KRS <i>online</i> kurang memiliki infrastruktur untuk membina komunitas dan komunikasi dua arah dengan pengurusnya.
2	Furkonudin, Emi Suryadi, Darmanto, 2016.	Evaluasi Layanan <i>Website E-Commerce</i> Blibli.com Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap variabel keputusan pembelian <i>online</i> secara simultan. Variabel kualitas interaksi layanan mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel keputusan pembelian <i>online</i> .
5	Zahreza Fajar, Setiara Putra, Muhammad Sholeh, Naniek Widyastuti, 2014.	Analisis Layanan <i>Website</i> BTKP-DIY Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> .	Sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan, kami mengetahui bahwa pengguna pada umumnya puas dengan fitur, navigasi, dan konten situs web BTKP-DIY, baik dalam hal tingkat respons agregat maupun sehubungan dengan masing-masing variabel penelitian.
	Nasution, Aknuranda, Rachmadi, 2018.	Evaluasi Situs <i>web</i> Pemerintah Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> dan IPA (Studi Kasus: Situs Kecamatan Lowokwaru Malang).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>website</i> Lowokwaru Malang belum memenuhi kepuasan pengguna, dengan skor kepuasan 99,43% dan skor ketidakpuasan -0,026%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja situs kurang dari harapan pengguna.
	Monalisa, 2016.	Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode <i>Webqual 4.0</i> (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.

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.

Table 2.3. Penelitian Terdahulu(tabel lanjutan...)

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
	Dewi, 2018.	Analisa Kualitas Website Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Al-Insyirah Pekanbaru dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0.	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan variabel yang mempengaruhi adalah variabel kualitas informasi dengan nilai 2,668 yang berdasarkan dari T tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi pada sistem masih kurang <i>up to date</i> dan memiliki reputasi yang masih rendah.
	Wahyuni, Herwati, dan Justita, 2017.	Analisis Kualitas Layanan Web-site Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Air-langga Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA.	Penelitian ini membuktikan bahwa ada <i>GAP</i> antara tingkat kinerja yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan yang diharapkan memiliki selisih penilaian (<i>gap</i>) bernilai negatif, dimana tingkat <i>importance</i> lebih tinggi dari pada <i>performance</i> nya.
10	Rahmaini, 2018.	Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA.	Hasil penelitian ini menunjukkan analisis kesenjangan bernilai negatif pada semua indikator, ini menunjukkan bahwa kualitas <i>website</i> akademik pada lima 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 <i>up to date</i> an informasi yang detail, dan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak Peguruan Tinggi.

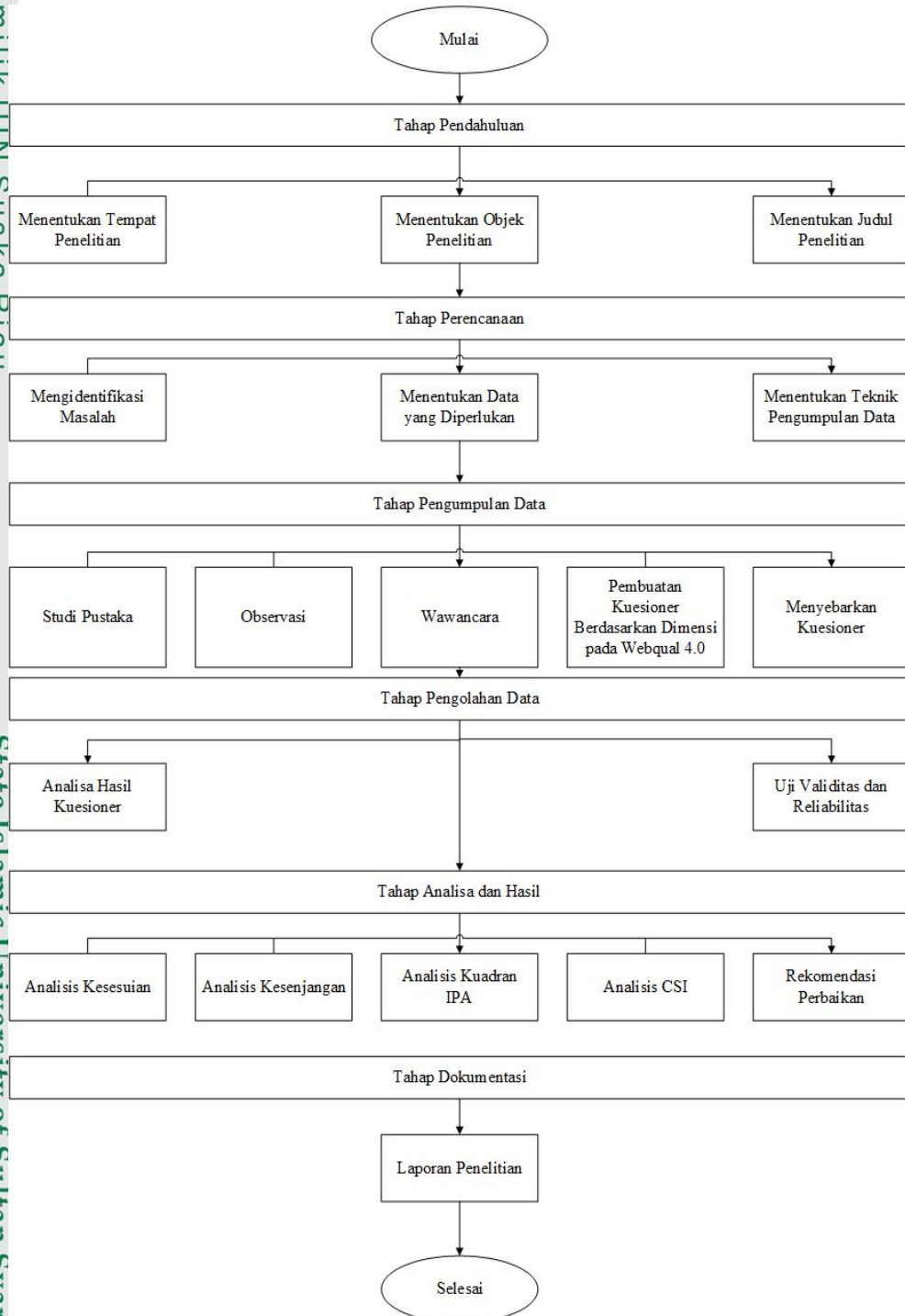
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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 3

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi pengerjaan dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3.1 Tahap Pendahuluan

3.1.1 Menentukan Tempat Penelitian

Prosedur selanjutnya adalah menentukan topik penelitian. Portal akademik Universitas Islam Kuantan Singingi menjadi fokus penelitian kali ini. Surat izin penelitian dapat dilihat pada Lampiran A.

3.1.2 Menentukan Objek Penelitian

Prosedur selanjutnya adalah memilih sasaran penelitian yang akan dibuat. Kali ini, penelitian akan fokus pada *website* akademik Universitas Islam Kuantan Singingi.

3.1.3 Menentukan Judul Penelitian

Topik penelitian dipilih ketika objek penelitian telah ditetapkan, topik penelitian Tugas Akhir yaitu: Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Kuantan Singingi dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA.

3.2 Tahap Perencanaan

3.2.1 Identifikasi Masalah

Mengenali masalah sehingga dapat diperbaiki. Tujuan dari tindakan ini adalah untuk menghilangkan konflik, mengembangkan tujuan penelitian, metodologi, dan hasil. Pada tahap ini, pertanyaan penelitian ditentukan, ruang lingkup masalah ditentukan, dan tujuan serta hasil penelitian diuraikan.

3.2.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum segala jenis pengumpulan data dapat dimulai, perlu untuk menentukan dengan tepat apa yang akan dibutuhkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Informasi ini akan ditentukan setelah penelitian utama selesai, dan kemudian tinjauan pustaka akan dilakukan untuk memastikan bahwa hanya data yang paling akurat yang digunakan. Data yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini yaitu:

1. Data primer ialah mengumpulkan data yang diperoleh langsung dari asalnya, seperti informasi sejarah, visi, dan struktur organisasi Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Data sekunder yaitu informasi yang didukung secara teoritis yang ditemukan dalam jurnal, buku, dan dokumen lain yang terkait dengan topik penelitian.

3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan alat pengumpulan data sangat penting untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Tinjauan literatur dan eksperimen yang cermat meru-

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.

pakan langkah-langkah yang diperlukan untuk menentukan apakah metodologi dan alat yang dipilih dapat diterapkan pada masalah penelitian yang dihadapi. Setelah menetapkan metode pengumpulan data, maka selanjutnya ialah menetapkan alat yang akan digunakan, yang meliputi studi kasus, observasi, wawancara, dan kuisioner.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan setelah tahap perencanaan selesai. Setelah data diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengumpulkannya. Tahap ini adalah tentang prosedur yang terlibat dalam pengumpulan data, baik untuk kumpulan data awal maupun untuk informasi tambahan apa pun yang dapat diperoleh dari data primer dan sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

Langkah pertama dalam pengumpulan data adalah menemukan artikel, buku, dan data yang relevan dengan topik proyek penelitian saat ini. Karena penelitian membantu penulis menyusun bahan untuk menulis tentang topik tertentu, peneliti melakukan studi pustaka untuk mengumpulkan data sekunder, yang mencakup informasi yang diperoleh dari objek penelitian itu sendiri serta informasi yang diambil dari buku dan jurnal yang terkait dengan topik yang dibahas.

3.3.2 Observasi

Langkah ini memerlukan analisis menyeluruh terhadap situs web dengan memeriksa strukturnya dan mencari masalah apa pun.

3.3.3 Wawancara

Untuk mendapatkan informasi berdasarkan topik penelitian maka dilakukan wawancara dengan pihak pengelola Siakad Uniks. Adapun isi wawancara dapat dilihat pada Lampiran B.

3.3.4 Menentukan Responden

Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif di Universitas Islam Kuantan Singingi. Jumlah mahasiswa aktif di Universitas Islam Kuantan Singingi sebanyak 2504 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *slovin* dengan batas toleransi 0,1 atau 10% dengan rumus:

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

Keterangan:
n = Sampel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

N = Populasi
 e = Taraf kesalahan(10%)
 N= 2504
 E = 10% = 0,1

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

$$n = \frac{2504}{1 + 2504(0,1^2)}$$

$$n = \frac{2504}{1 + 25,04}$$

$$n = \frac{2504}{26,04}$$

$$n = 96,15 \quad (3.2)$$

Besar sampel untuk penelitian ini adalah 96,15 dengan menggunakan rumus slovin di atas, dan jumlah responden yang dihasilkan adalah 96. Penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* karena jumlah responden adalah 2504.

3.3.5 Pembuatan Kuesioner

Tahap ini memerlukan pembuatan pertanyaan pelanggan, dan pertanyaan ini dirumuskan dengan memperhatikan variabel *Webqual* yang diminati, yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Interaksi. Daftar pertanyaan kuesioner berdasarkan variabel *Webqual* 4.0 dapat diamati di Lampiran D.

3.3.6 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner penelitian untuk penelitian ini didistribusikan secara *online* dalam bentuk *google form*, dan berisi pertanyaan tentang penelitian itu sendiri. Responden pada penelitian ini yakni mahasiswa aktif Uniks dengan jumlah responden sebanyak 96 orang yang telah diperoleh melalui perhitungan menggunakan teknik *slovin*. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, metode sederhana ini digunakan ketika populasinya besar atau menyebar, dan pengumpulan data didasarkan pada tanggapan yang terlihat pada saat itu. Hasil jawaban responden dapat dilihat pada Lampiran E.

3.4 Tahap Pengolahan Data

3.4.1 Analisa Hasil Kuesioner

Setelah data kuesioner dikumpulkan selanjutnya akan diolah. Analisis yang dilakukan ialah analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, analisis kuadran IPA dan analisis CSI.

3.4.2 Uji Validitas

Pada tahapan ini peneliti akan melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data kuisisioner yang kita dapat sudah valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai koreksi *product moment* atau R tabel dengan R hitung dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel.

3.4.3 Uji Reliabilitas

Pada tahapan ini peneliti melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data yang peneliti peroleh sudah *reliable* atau non *reliable*.

3.5 Tahap Analisa dan Hasil

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini meliputi analisis data yang diperoleh dari kuesioner dengan melakukan analisis kesesuaian, kesenjangan, IPA, dan CSI terhadap informasi yang dikumpulkan. Tes ini dilakukan dengan menggunakan alat SPSS dan *Microsoft Excel*. Penjelasan kegiatannya adalah sebagai berikut:

3.5.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk membandingkan kinerja dari suatu layanan dengan harapan pengguna. Hasil dari analisis ini akan menunjukkan kinerja yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan penggunanya.

3.5.2 Analisis Kesenjangan

Gap analisis ialah cara untuk mengetahui perbandingan nilai kinerja dan harapan pengguna dari suatu layanan.

3.5.3 Analisis Kuadran IPA

Tujuan dari analisis IPA adalah untuk menentukan tingkat respon pengguna terhadap setiap atribut pernyataan, yang kemudian akan ditampilkan dalam bentuk diagram empat bagian. Kuadran I mencakup indikator dengan kinerja rendah tetapi harapan penerapannya tinggi, pada kuadran II berisikan indikator yang mempunyai kinerja tinggi dan sudah sesuai dengan harapan penggunanya, indikator yang ada pada wilayah ini menjadi keunggulan yang ada pada *website*, kuadran III memiliki kinerja yang rendah dan ekspektasi pengguna yang rendah, dengan demikian kuadran ini tidak terlalu mengkhawatirkan, kuadran IV menyertakan indikator dengan performa yang melebihi harapan pengguna, membuat indikator di wilayah ini tidak lazim.

3.5.4 Analisis CSI

CSI berguna sebagai alat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap barang/jasa. Untuk mencari nilai CSI hal pertama yang harus dilakukan adalah

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.

mencari nilai rata-rata kinerja serta harapan pengguna dari kuesioner yang sudah disebar, setelah rata-rata didapatkan barulah nanti diolah menggunakan rumus CSI.

3.5.5 Rekomendasi Perbaikan

Di bagian ini akan membahas hasil survei dan analisis masalah yang telah diidentifikasi, seperti analisis kesesuaian, analisis *gap*, analisis kuadran IPA dan CSI. Hasil analisis akan mengungkapkan fitur apa pun yang rusak atau tidak sesuai untuk audiens yang dituju, dan solusi akan diusulkan pada waktunya. Perbaikan situs web disarankan dalam bentuk solusi untuk area yang perlu diperbaiki agar situs secara keseluruhan dapat ditingkatkan.

3.6 Tahap Dokumentasi

Pada bagian ini, hasil penelitian akan didokumentasikan dalam bentuk laporan penelitian. Informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, baik primer maupun sekunder, akan didokumentasikan dalam sebuah laporan akhir (Tugas Akhir) yang dapat diambil pertanggungjawabannya. Diharapkan data yang terkumpul selama ini dapat digunakan untuk merekomendasikan perbaikan *website* Siakad Uniks, sehingga lebih *user friendly* dan bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang diambil dari analisis website Siakad Uniks yang dilakukan dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan IPA:

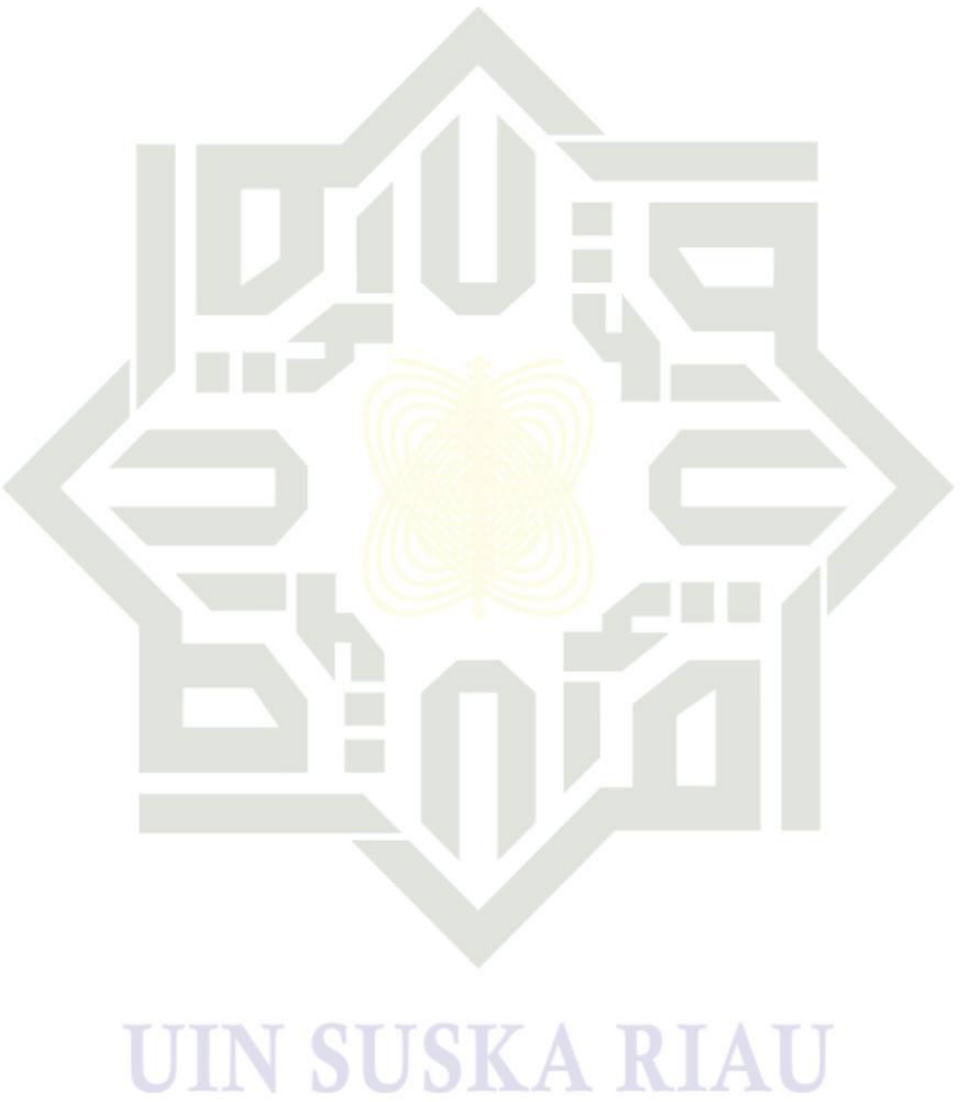
1. Bersumber pada hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada data responden menunjukkan bahwa nilai dari setiap indikator pada penelitian ini masih berada dibawah 100% atau tingkat kesesuaian <100%. Hal tersebut berarti menunjukkan kualitas *website* masih belum sesuai dengan keinginan penggunanya. Berdasarkan hasil perhitungan *gap* didapatkan nilai negatif diseluruh atribut antara kinerja *website* dengan harapan pengguna. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian antara kinerja Siakad dan harapan pengguna, karena Siakad sekarang jauh dari harapan pengguna dan membuat mereka merasa tidak puas.
2. Berdasarkan hasil perhitungan CSI didapatkanlah nilai 79,4%. Hasilnya menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kinerja siakad tersebut. Namun, perbaikan lebih lanjut masih diperlukan untuk memastikan kepuasan maksimal tercapai.
3. Berdasarkan temuan analisis indikator kunci IPA, masih terdapat beberapa indikator yang perlu mendapat perhatian agar dapat dilakukan perbaikan kinerja website guna meningkatkan kepuasan pengguna. Indikator yang perlu dilakukan perbaikan terdapat pada dimensi *usability* indikator ke-1, ke-3 dan, 5. Sedangkan pada variabel *Information Quality* terdapat pada indikator ke-11, dan pada variabel *Service Interaction Quality* terdapat pada indikator ke-21.
4. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat indiaktor yang perlu diperbaiki pihak pengelola Siakad Uniks. Penulis mempunyai rekomendasi yang dapat dilihat pada SubSubBab 4.6.3.

Saran

Setelah penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 96 responden pengguna Siakad, adapun saran yang dapat peneliti usulkan yaitu:

1. Kepada tim pengelola Siakad, dengan harapan dapat mempertahankan kualitas Siakad yang sudah tinggi dan memperbaiki fitur-fitur yang bermasalah agar Siakad dapat menjadi *website* akademik yang lebih baik lagi.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain a-

gar dapat memberikan ukuran kualitas *website* yang lebih akurat dan meminimalisir error pada website akademik setiap tahunnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR PUSTAKA

- Asiantoso, A., Sanwasih, M., dan Cholifah, W. N. (2020). Perancangan aplikasi pengelolaan kemasjidan untuk mendukung kegiatan kemasyarakatan berbasis website. Dalam *Semnas ristek (seminar nasional riset dan inovasi teknologi)* (Vol. 4).
- Asiska, 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.
- Audhitama, A. P., dan Pujiyanto, U. (2019). Analisa kualitas dan usability berdasarkan persepsi pada website shopee. *Jurnal Informatika Polinema*, 6(1), 61–70.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2002). An integrative approach to the assessment of e-commerce quality. *J. Electron. Commer. Res.*, 3(3), 114–127.
- Barus, E. E., dan Suprpto, A. D. H. (2018). Analisis kualitas website tribunnews.com menggunakan metode webqual dan importance performance analysis. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Bonafix, D. N. (2010). Peranan web desain dalam internet. *Humaniora*, 1(2), 196–204.
- Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal ilmu pertanian dan perikanan*, 2(2), 127–133.
- Dafid, D. (2018). Penggunaan metode ipa dan webqual untuk mengukur kualitas sistem informasi akademik. *Jurnal Informatika Global*, 9(2).
- Fatmala, W. S., dan Suprpto, A. R. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964.
- Firony, F. A., dan Marisa, F. (2018). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual pada malang dorm hostel. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 3(2), 61–68.
- Erkonudin, F., Suryadi, E., dan Darmanto, D. (2016). Evaluasi kualitas layanan website e-commerce blibli.com menggunakan metode webqual 4.0 terhadap keputusan pembelian online. *SEMNASTEKNOMEDIA ONLINE*, 4(1), 2–3.
- Hadi, I. S. (2018). *Evaluasi kualitas website terhadap kepuasan masyarakat meng-*

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.

gunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa)(studi kasus pada website disperkim. malangkota. go. id dinas perumahan dan kawasan permukiman kota malang) (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Brawijaya.

Hafiz, A. (2017). Mengukur kualitas website dengan pendekatan webqual 4.0 modifikasi. Dalam *Prosiding seminar nasional darmajaya* (Vol. 1, hal. 443–457).

Hidayat, R. (2010). Analisis tingkat penggunaan internet dikalangan mahasiswa dan hubungannya dalam peningkatan nilai akademik (studi kasus pada mahasiswa di kota medan). *Jurnal Mediasi*, 2(2), 55–63.

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

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

Kahar, N., Astutui, R. W., dkk. (2013). Aplikasi pemesanan makanan online berbasis web pada rumah makan pagi sore sipin jambi. *Jurnal Informatika*, 7(2), 4.

Kusnadi, Y., dan Kurnia, F. H. (2019). Pengukuran kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 5(2), 6–12.

Muzacki, I. F., Perdanakusuma, A. R., dan Rachmadi, A. (2018). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah dengan menggunakan webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa)(studi kasus dinas kebudayaan dan pariwisata kabupaten pasuruan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.

Nada, N. Q., dan Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2 Desember).

Napitupulu, D. (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. A., Alfarishi, E., Aditiarna, E., Muklhisin, A., dan Aziza, R. A. (2019). Analisis kualitas website smk negeri 2 sragen dengan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa). *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 3(1), 17–23.

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.

- Purwanti, N. D. (2014). Pengaruh jumlah kunjungan wisatawan terhadap pendapatan asli daerah kabupaten Mojokerto tahun 2006-2013. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 2(3).
- Putra, J. A., Nugroho, L. E., dan Hartanto, R. (2017). Rancangan awal website berbasis user centered design (kasus website universitas Janabadra Yogyakarta). Dalam *Prosiding Semnas Inotek (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)* (Vol. 1, hal. 189–194).
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Rahmainsi, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (IPA)* (B.S. thesis). Jakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.
- RIZKY, K. (2020). *Measurement of andalan batik website quality using webqual 4.0 method and importance performance analysis* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rohman, F., Kurniawan, D., dkk. (2017). Pengukuran kualitas website badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31–38.
- Saputra, A., dan Kurniadi, D. (2019). Analisis kepuasan pengguna sistem informasi e-campus di IAIN Bukittinggi menggunakan metode eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 7(3), 58–66.
- Setiyani, R. (2010). Pemanfaatan internet sebagai sumber belajar. *Dinamika Pendidikan*, 5(2).
- Siregar, R. K. D., dan Fitriawan, R. A. (2018). Analisis kualitas website ruangru.com menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA (Importance Performance Analysis). *eProceedings of Management*, 5(1).
- Siumorang, J. R. (2012). Pemanfaatan internet sebagai new media dalam bidang politik, bisnis, pendidikan dan sosial budaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1).
- Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S., dan Simanjuntak, M. (2020). Analisis kepuasan wisatawan terhadap atribut wisata menggunakan metode CSI dan IPA pada wisata pemandian di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 19(2), 141–151.
- Takino, T. (2019). Analisis kualitas layanan website sikmb menggunakan metode webqual 4.0 (studi pada badan perusahaan (BP) Batam). *KLIK-KUMPULAN*

JURNAL ILMU KOMPUTER, 6(1), 1–15.

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



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN A

SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI

UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655

Teluk Kuantan, 03 Desember 2020

Nomor : 209/UNIKS/XII/2020
 Lampiran :
 Perihal : Pemberian Izin Penelitian dan
Pengambilan Data

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif
 Kasim Riau
 Di
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu senantiasa dalam keadaan sehat walafiyat dan dapat menjalankan aktivitas serta tugas sehari-hari dengan baik. Aamiin.

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tanggal 04 Nopember 2020 perihal Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir/Skripsi, maka bersama ini kami memberikan izin untuk melakukan Penelitian dan Pengambilan Data kepada:

Nama : Panji Arya
 NIM : 1175100153
 Fakultas : Sains dan Teknologi
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : VII (Tujuh)
 Judul Penelitian : Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Kuantan Singingi Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0

Adapun data yang dibutuhkan dapat diambil dibagian BAKASI Universitas Islam Kuantan Singingi dengan syarat data hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



an. Rektor,
 Wakil Rektor Bidang Akademik

HABMANJA. S.Pd.,M.Kom
 NIDN. 1017057702

Tembusan : Disampaikan Kepada Yth :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Islam Kuantan Singingi di Teluk Kuantan.
2. KA. BAKASI UNIKS

LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aprizal, S.Kom.,M.Kom
Jabatan : Kabag. Akademik

Menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama : Panji Arya
NIM : 11753100153
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 8 (Delapan)

Telah melakukan wawancara dengan pihak Akademik UNIKS pada tanggal 10 Februari 2021 terkait tugas akhir dengan pembahasan tentang Sistem Informasi Akademik UNIKS.

Teluk Kuantan, 26 April 2021

Kabag. Akademik UNIKS



Aprizal, S.Kom., M.Kom

- 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 Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HASIL WAWANCARA

Narasumber : Aprizal, S.Kom., M.Kom
Jabatan : Kabag. Akademik
Hari/Tanggal Wawancara : Rabu, 10 Februari 2021

1. Ada berapa banyak Mahasiswa Aktif Tahun Ajaran 2020/2021 di UNIKS ?
Jumlah Mahasiswa Aktif Tahun Ajaran 2020/2021 sebanyak 2504 Mahasiswa
2. Apa saja Fakultas dan Program Studi yang terdapat di UNIKS ini?
 - a. Fakultas Pertanian memiliki 4 Program Studi
 1. Agroteknologi (S1)
 2. Peternakan (S1)
 3. Agribisnis (S1)
 4. Budaya Perkebunan (D3)
 - b. Fakultas Teknik memiliki 3 Program Studi
 1. Teknik Sipil (S1)
 2. Perencanaan Wilayah Kota (S1)
 3. Teknik Informatika (S1)
 - c. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan memiliki 2 Program Studi
 1. Pendidikan Agama Islam (S1)
 2. Pendidikan Kima (S1)
 - d. Fakultas Ilmu Sosial memiliki 4 Program Studi
 1. Ilmu Hukum (S1)
 2. Administrasi Negara (S1)
 3. Akuntansi (S1)
 4. Perbankan Syariah (S1)
3. Sudah berapa lama SIAKAD digunakan?
Siakad sudah digunakan sejak tahun 2018

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya 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. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Siapa saja *user* dari SIAKAD?
Admin, mahasiswa, dan dosen
5. Apa tujuan UNIKS membuat SIAKAD?
Tentunya untuk memberikan dan keluasaan kepada mahasiswa dalam mencari informasi akademik secara efektif dan efisien, seperti KRS online, Keuangan Mahasiswa, Hasil Studi, Jadwal Perkuliahan dan layanan akademik lainnya.
6. Fitur apa saja yang terdapat di SIAKAD?
KRS Online, Jadwal Perkuliahan, Hasil Studi, Keuangan Mahasiswa, Tugas Akhir, Wisuda dan Alumni, Perpustakaan, dan fitur-fitur lainnya.
7. Apa saja kendala selama publikasi SIAKAD?
Kendalanya seperti Kesulitan dalam sosialisasi kepada mahasiswa tentang penggunaan SIAKAD, karena kebanyakan dosen juga belum begitu sepenuhnya menguasai SIAKAD. Selain itu keterbatasan waktu yang dimiliki pihak pengelola SIAKAD juga faktor yang paling berpengaruh.
8. Selama SIAKAD di publikasikan apakah ada masalah dalam segi kualitas website?
Tentu saja ada, setelah di publikasikan, ada di temukan beberapa masalah seperti ada menu atau *content* yang tidak bisa digunakan.
9. Apakah SIAKAD ini sebelumnya sudah pernah dilakukan penilaian kualitas? Sejauh ini belum pernah dilakukan
10. Apakah menurut bapak dengan tampilan SIAKAD ini baik dari segi tampilan, isi konten, kemudahan navigasi, dan lain-lain sudah cukup baik?
Belum, menurut saya design website nya masih terbilang standar karena memang tujuan awal dibangun nya sistem ini untuk memberikan kemudahan kepada pengguna sistem dalam mencari informasi terkait akademik. Kemudian untuk isi konten ini masih terlalu banyak yang tidak di isi atau tidak di update, dan juga ada beberapa menu di sistem yang tidak bisa di akses/di buka seperti

menu inventory dan konfigurasi. Untuk kemudahan navigasi itu tergantung kepada pengguna sistem dalam memahami pemakaian sistem itu sendiri.

11. Apa saja masalah yang terdapat pada SIAKAD?

SIAKAD sering down pada saat-saat tertentu, seperti pada saat pengisian KRS online oleh mahasiswa, selain itu juga informasi yang kurang *update*, seperti pada sub menu pengajuan judul tugas akhir dan *questioner* yang masih kosong dan tidak diisi sehingga hanya memenuhi tampilan pada sistem, dan tampilan *website* yang kurang bagus sehingga membuat mahasiswa cenderung mudah bosan ketika menggunakan sistem.

12. Apa harapan bapak kedepannya terhadap SIAKAD?

Saya berharap kedepannya SIAKAD ini bisa di perbaiki sehingga masalah-masalah yang sudah dijelaskan tadi tidak ada lagi. Tentu ketika sistem sudah dirasa bagus, para pengguna sistem akan pernah merasa nyaman menggunakan sistemnya.

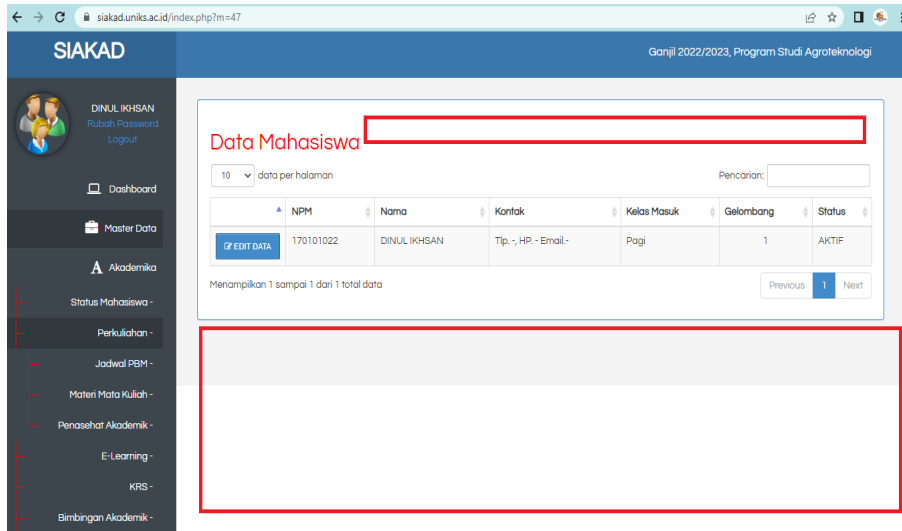
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

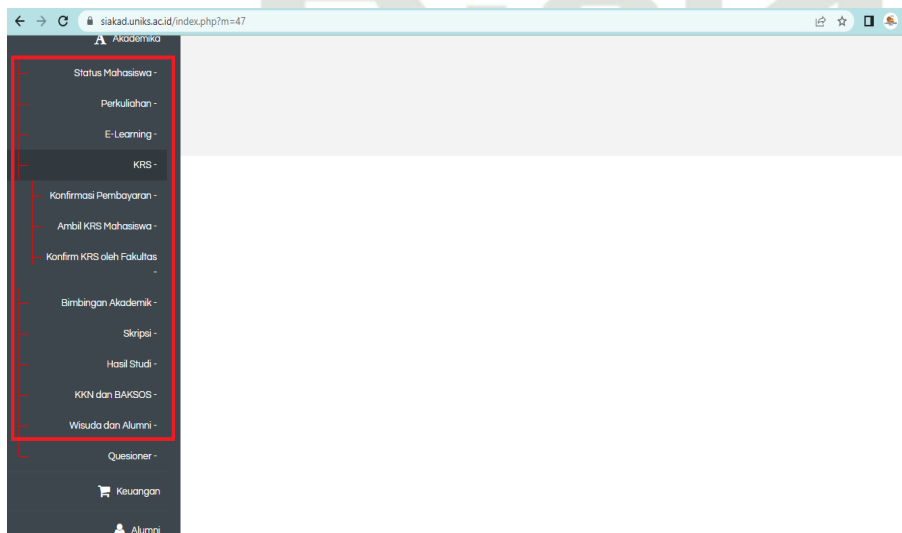
LAMPIRAN C

SCRENSHOOT MASALAH

Berdasarkan *usability quality*, *website* siacad uniks masih memiliki beberapa permasalahan diantaranya tampilan *website* yang kurang menarik, ini bisa dilihat dari banyaknya *space* kosong di siacad yang tidak memuat informasi apapun.



Permasalahan selanjutnya adalah *website* cukup sulit dipahami. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya sub-sub menu sistem di siacad, sehingga ini hanya akan menyulitkan *user* ketika menggunakan siacad.



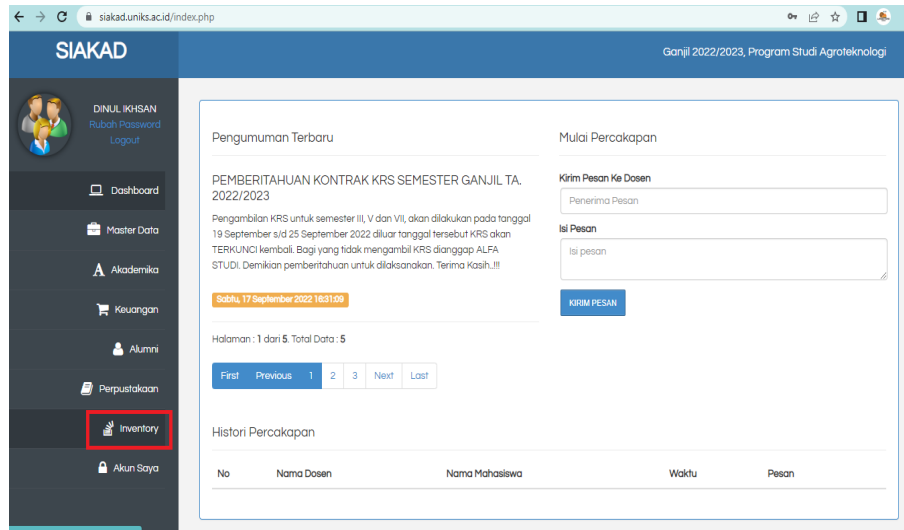
Masalah *usability quality* yang terakhir adalah terdapat navigasi yang tidak berfungsi, hal ini dibuktikan dengan saat menu *inventory* diklik maka *website* tidak mengalami perubahan apapun atau tidak terjadi apa-apa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

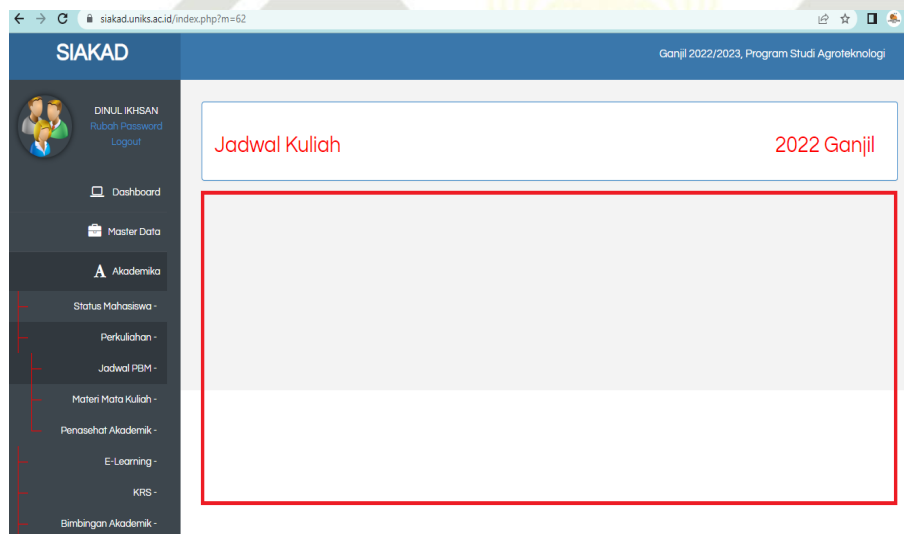
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Berdasarkan *information quality*, ditemukan beberapa masalah diantaranya adalah informasi kurang *update*. Dari gambar di bawah bisa dilihat informasi jadwal mata kuliah yang kosong, sedangkan salah satu syarat *website* yang ideal adalah menyediakan informasi yang *up-to-date*.



Pada dimensi *service interaction quality*, masalah yang ditemukan yaitu sulitnya berkomunikasi dengan pihak pengelola *website*, sehingga hal ini menyulitkan mahasiswa/i ketika mempunyai kendala dalam penggunaan siakad.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN D

KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN D

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya Panji Arya Mahasiswa UIN SUSKA Riau Program Studi Sistem Informasi yang sedang melakukan penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir/Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, saya meminta kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini untuk kepentingan penelitian yang sedang saya lakukan.

penelitian yang saya lakukan berjudul " Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA ". Adapun kriteria partisipan dalam penelitian ini adalah :

1. Mahasiswa Aktif UNIKS
2. Pernah menggunakan SIAKAD

Dalam Kuesioner ini tidak ada penilaian benar/salah, yang penting saudara/i mengisi dengan persepsi saudara/i sebenarnya. Semua data yang diperoleh dari saudara/i akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Data yang diperoleh akan diolah dan digunakan sebagai data kelompok, buka sebagai data individual. Sangat besar harapan saya atas bantuan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya sesuai dengan kondisi dan persepsi yang paling sesuai dengan saudara/i. Atas perhatian dan bantuannya, Saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

1. DATA RESPONDEN

Nama :

NIM :

Program Studi :

Semester :

Jenis Kelamin :

Usia :

Frekuensi Menggunakan Siakad :

2. PANDUAN PENGISIAN KUESIONER

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pertanyaan yang tersedia.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju



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.

SS : Sangat Setuju

3. KUESIONER

Usability Quality Kinerja

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa siacad mudah dipelajari saat digunakan.					
2	Saya merasa interaksi dengan siacad jelas dan mudah dimengerti.					
3	Saya merasa siacad mudah dijalankan/dinavigasikan.					
4	Saya merasa siacad mudah digunakan?					
5	Saya merasa siacad memiliki tampilan yang menarik dan tidak membosankan.					
6	Saya merasa siacad telah sesuai dengan <i>website</i> pada umumnya.					
7	Saya merasa siacad memberikan informasi yang sesuai kepada pengguna.					
8	Saya merasa siacad memberikan informasi yang positif.					

Information Quality Kinerja

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
9	Saya merasa informasi yang diberikan siacad akurat dan jelas.					
10	Saya merasa informasi yang diberikan siacad dapat dipercaya.					
11	Saya merasa informasi yang tersedia di siacad merupakan informasi yang terkini <i>up to date</i> .					
12	Saya merasa informasi yang disajikan di siacad sudah relevan.					
13	Saya merasa informasi yang diberikan siacad mudah dipahami.					
14	Saya merasa informasi yang disediakan siacad sudah memberikan detail dan rinci informasi yang dibuthkan.					
15	Saya merasa informasi yang disediakan siacad dalam format yang sesuai.					

Service Interaction Quality Kinerja

D - 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16	Saya merasa siakad memiliki reputasi yang baik.					
17	Saya merasa siakad memberikan rasa aman ketika saya mengunjungi <i>website</i> .					
18	Saya merasa siakad memberikan rasa aman saat memberikan informasi yang bersifat pribadi.					
19	Saya merasa siakad memperhatikan kenyamanan pengguna.					
20	Saya merasa setelah mengakses siakad membuat saya merasa menjadi bagian dari Uniks.					
21	Saya merasa siakad memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i> .					
22	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan oleh siakad.					

Usability Quality Harapan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa siakad mudah dipelajari saat digunakan.					
2	Saya merasa interaksi dengan siakad jelas dan mudah dimengerti.					
3	Saya merasa siakad mudah dijalankan/dinavigasikan.					
4	Saya merasa siakad mudah digunakan?					
5	Saya merasa siakad memiliki tampilan yang menarik dan tidak membosankan.					
6	Saya merasa siakad telah sesuai dengan <i>website</i> pada umumnya.					
7	Saya merasa siakad memberikan informasi yang sesuai kepada pengguna.					
8	Saya merasa siakad memberikan informasi yang positif.					

Information Quality Harapan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
9	Saya merasa informasi yang diberikan siakad akurat dan jelas.					
10	Saya merasa informasi yang diberikan siakad dapat dipercaya.					

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.

Table D.5. Dimensi *Information Quality* Kinerja(tabel lanjutan...)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11	Saya merasa informasi yang tersedia di siakad merupakan informasi yang terkini <i>up to date</i> .					
12	Saya merasa informasi yang disajikan di siakad sudah relevan.					
13	Saya merasa informasi yang diberikan siakad mudah dipahami.					
14	Saya merasa informasi yang disediakan siakad sudah memberikan detail dan rinci informasi yang dibutuhkan.					
15	Saya merasa informasi yang disediakan siakad dalam format yang sesuai.					

Service Interaction Quality Harapan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16	Saya merasa siakad memiliki reputasi yang baik.					
17	Saya merasa siakad memberikan rasa aman ketika saya mengunjungi <i>website</i> .					
18	Saya merasa siakad memberikan rasa aman saat memberikan informasi yang bersifat pribadi.					
19	Saya merasa siakad memperhatikan kenyamanan pengguna.					
20	Saya merasa setelah mengakses siakad membuat saya merasa menjadi bagian dari Uniks.					
21	Saya merasa siakad memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i> .					
22	Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan oleh siakad.					

LAMPIRAN F
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Table with 23 columns (p1 to p23) and 23 rows (p1 to p23). Each cell contains Pearson Correlation, Sig. (2-tailed), and N values. Includes a 'total' row at the bottom.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	63,7188	110,731	,148	,218	,825
p2	63,1771	101,495	,602	,596	,806
p3	63,7500	110,821	,141	,212	,826
p4	63,1667	103,719	,494	,502	,811
p5	63,9063	105,454	,392	,417	,816
p6	63,0833	103,277	,484	,428	,811
p7	62,7188	104,794	,383	,403	,816
p8	63,0625	104,059	,441	,434	,813
p9	63,0625	103,954	,375	,401	,816
p10	63,0729	102,974	,392	,375	,816
p11	63,9792	105,410	,311	,353	,820
p12	63,1042	103,505	,396	,399	,815
p13	62,9896	103,674	,444	,441	,813
p14	62,9583	103,619	,423	,317	,814
p15	62,8229	105,916	,324	,355	,819
p16	62,9688	104,957	,354	,612	,817
p17	62,8125	108,807	,207	,314	,824
p18	62,9479	102,408	,564	,675	,808
p19	63,0833	101,656	,479	,497	,811
p20	62,7813	107,394	,269	,342	,821
p21	64,2292	111,273	,150	,208	,825
p22	63,1979	102,287	,532	,484	,809

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.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	83,3579	30,509	,365	.	,740
p2	83,4316	30,333	,312	.	,742
p3	83,3789	29,451	,426	.	,734
p4	83,4421	30,994	,178	.	,752
p5	83,3895	29,240	,411	.	,734
p6	83,8316	29,503	,146	.	,771
p7	83,4000	29,902	,385	.	,737
p8	83,3789	30,812	,293	.	,744
p9	83,4842	30,593	,250	.	,746
p10	83,4947	29,976	,371	.	,738
p11	83,3368	31,183	,276	.	,745
p12	83,5053	30,785	,289	.	,744
p13	83,4211	30,778	,331	.	,742
p14	83,5789	29,480	,351	.	,739
p15	83,6000	30,370	,292	.	,743
p16	83,3895	30,985	,257	.	,746
p17	83,3158	30,857	,253	.	,746
p18	83,3579	30,509	,304	.	,743
p19	83,4211	29,800	,329	.	,741
p20	83,3474	30,208	,346	.	,740
p21	83,3789	29,451	,426	.	,734
p22	83,3789	30,366	,313	.	,742

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

Panji Arya, nama asli penulis, lahir pada tanggal 20 Agustus 1999 di Desa Pebaun Hilir. Penulis adalah anak ketiga dari Ibu Rahmayulis dan Bapak R. Irsadunas. Saat ini penulis dapat ditemui di Jl. UKA Perumahan Asta Gardenia Blok A No. 7 di kawasan Tampan Pekanbaru, Provinsi Riau. Untuk menghubungi penulis, nomor telepon 082284458862, dan alamat email panjiarya202@gmail.com.

Penulis menyelesaikan pendidikan SD di MIM Pebaun pada tahun 2011, pendidikan SMP di SMP N 2 Kuantan Mudik pada tahun 2014, dan pendidikan SMA di SMK N 1 Kuantan Mudik pada tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan S-1 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata di Desa Sungai Manau Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau pada tahun 2020, dan Kerja Praktek di SMK N 1 Kuantan Mudik pada tahun 2019.

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.