

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS LANCANG KUNING MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN IPA

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

FITRI RATNA SUSANTI

11653200126



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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

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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS LANCANG KUNING MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

TUGAS AKHIR

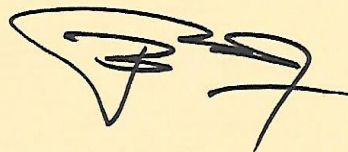
Oleh:

FITRI RATNA SUSANTI

11653200126

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Juli 2023

Ketua Program Studi



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

NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

NIK. 130517092

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 PENGESAHAN

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS LANCANG KUNING MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN IPA

TUGAS AKHIR

Oleh:

FITRI RATNA SUSANTI

11653200126

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 14 Juli 2023

Pekanbaru, 14 Juli 2023

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



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

NIP. 198307162011011008



Dekan
Dr. Hartono, M.Pd.

NIP. 196403011992031003

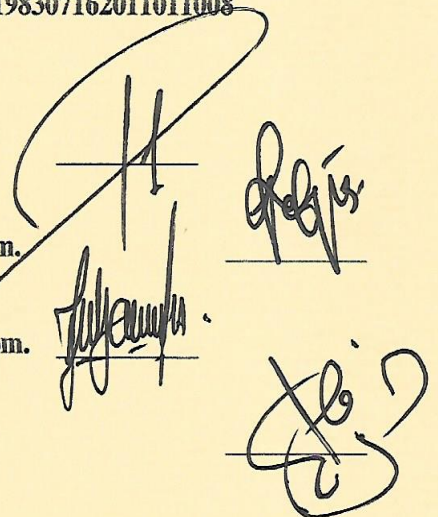
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syaifullah, SE., M.Sc.

Sekretaris : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : M. Afdal, ST., M.Kom.



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

Lampiran Surat: -

Nomor :

Tanggal : 21 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitri Ratna Susanti

NIM : 11653200126

Tempat/ Tgl. Lahir : Kotalama, 27 Januari 1997

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Skripsi:

Analisa Kualitas Website Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi 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 Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 21 Juli 2023



Fitri Ratna Susanti
NIM : 11653200126

**pilih salah 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 universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam 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

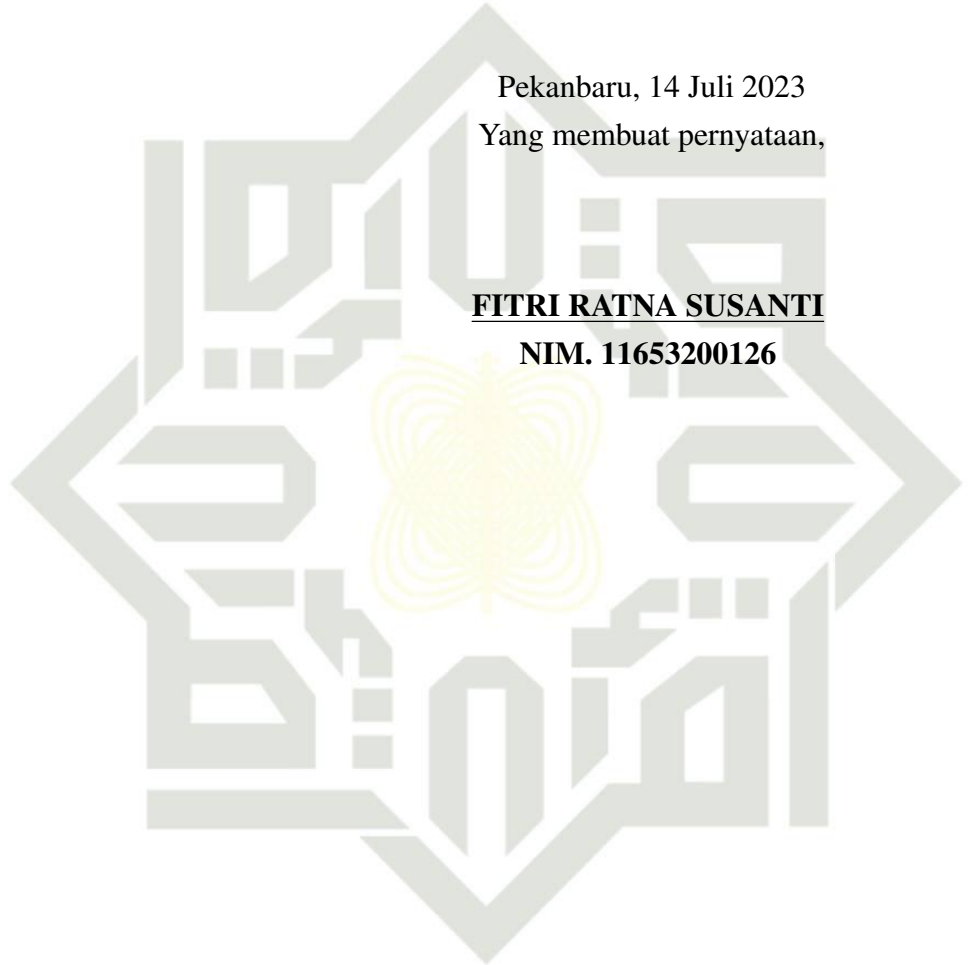
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara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

Pekanbaru, 14 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

FITRI RATNA SUSANTI

NIM. 11653200126



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini aku persembahkan untuk orang yang sangat aku sayangi. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepersembahkan karya kecil ini kepada Kakekku (Ahmad Mukhtar) dan Ibundaku (Siti Aminah) yang telah memberikan kasih sayang, ridhonya, serta dukungan dan doa yang tiada terhingga merekan berikan. Untuk Kakek dan Ibuku yang selalu membuatku semangat, selalu memperjuangkanku, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang terbaik. Terima kasih telah menjadi penyemangat untuk seterusnya Kakek dan Ibuku. Teruntuk Suamiku, Adikku, keluarga dan orang terdekatku yang tiada hentinya memberikan doa dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas segala doa, bantuan, serta dukungannya selama membuat skripsi ini.

© Hak cipta miik 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.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarokatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula Shalawat serta salam kita ucapkan kepada kekasih Allah Nabi Muhammad *Shalallahu'alaihi Wasallam*, yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan. Laporan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan akademik agar dapat mencapai gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis secara langsung maupun tidak langsung mendapatkan banyak bantuan, bimbingan serta dukungan dari pihak lainnya.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi.
5. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom sebagai Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan.
6. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom sebagai dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, sabar, memberikan masukan dan motivasi, serta mendukung penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Penguji Pertama Tugas Akhir ini yang telah memberikan masukan serta pembelajaran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
8. Bapak M. Afdal, ST., M.Kom sebagai Penguji Kedua Tugas Akhir ini yang telah memberikan masukan serta pembelajaran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
9. Terkhusus kepada Kakek, Orang Tua tercinta dan Suamiku, Kakek Ahmad Mukhtar, Ibu Siti Aminah dan Suamiku Andrianto yang selalu men-

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.

doakan, memotivasi, menasehati, serta banyak memberi dukungan baik moral maupun material kepada penulis.

0. Adik tercinta Bisma Syifa Chintya, Puji Listiani yang menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
1. Penulis juga berterimakasih kepada Universitas Lancang Kuning yang telah memberikan izin dan ilmu untuk melakukan penelitian.
2. Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu dan mempermudah dalam pengurusan Administrasi Tugas Akhir.
3. Terimakasih kepada keluarga besar Program Studi Sistem Informasi khususnya Angkatan 2016 E.
4. Terimakasih banyak kepada orang-orang baik yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam Penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga bantuannya mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik, dan saran yang membangun dapat dikirim melalui email 11653200126@students.uin-suska.ac.id semoga dengan kritikan ini, bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarokatuh

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Penulis,

FITRI RATNA SUSANTI

NIM. 11653200126

UIN SUSKA RIAU

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* UNIVERSITAS LANCANG KUNING MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN IPA

FITRI RATNA SUSANTI
NIM: 11653200126

Tanggal Sidang: 14 Juli 2023
Periode Wisuda:

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

ABSTRAK

Peran website di perguruan tinggi bukan hanya sebagai penyedia media informasi, tetapi juga memberikan layanan yang bisa memberikan berbagai kemudahan kepada pengunjung. Universitas Lancang Kuning telah menerapkan website sebagai sarana penyebaran informasi. Adapun fitur-fitur yang ada pada website ini yang membantu mahasiswa untuk mencari informasi tentang sejarah, visi, misi, dan struktur organisasi kampus. Beberapa kinerja fitur pada website belum sesuai dengan harapan atau kepentingan penggunaannya. Sedangkan dari segi kualitasnya, website Unilak masih memiliki beberapa kelemahan, lambatnya dalam memasukkan informasi terbaru yang tersedia, serta terdapat informasi yang tidak dijelaskan secara rinci. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas website Unilak berdasarkan persepsi kinerja dan harapan pengguna. Salah satu cara untuk mengetahui kualitas website perlu dilakukan pengukuran menggunakan metode *webqual 4.0* dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website Unilak masih belum sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil rata-rata analisis kesesuaian sebesar 87,05% dan prioritas perbaikan terdapat pada indikator 7, 10, 12, dan 16.

Kata Kunci: Analisis, IPA, Kualitas, *Website*, *Webqual 4.0*


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE LANCANG KUNING UNIVERSITY WEBSITE USING THE WEBQUAL 4.0 AND IPA METHODS

**FITRI RATNA SUSANTI
NIM: 11653200126**

Date of Final Exam: July 14th 2023
Graduation Period:

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

ABSTRACT

The role of websites in higher education is not only as a provider of information media, but also to provide services that can provide various conveniences to visitors. Lancang Kuning University has implemented a website as a means of disseminating information. The features on this website help students find information about campus history, vision, mission, and organizational structure. Some of the performance features on the website have not met the expectations or interests of its users. Meanwhile, in terms of quality, the Unilak website still has several weaknesses, the slowness in entering the latest available information, and there is information that is not explained in detail. The purpose of this study was to measure the quality of the Unilak website based on performance perceptions and user expectations. One way to find out the quality of a website is to measure it using the webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study indicate that the Unilak website is still not in accordance with user expectations with an average conformity analysis result of 87.05% and priority for improvement is in indicators 7, 10, 12 and 16.

Keywords: *Analysis, IPA, Quality Website, Webqual 4.0*

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	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
LANDASAN TEORI	5
2.1 Analisis	5
2.2 Pengukuran Kualitas <i>Website</i>	5
2.3 <i>Website</i>	5
2.3.1 Pengertian <i>Website</i>	5
2.3.2 Jenis <i>Website</i>	6
2.3.3 Fungsi <i>Website</i>	6

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.

2.3.4	Kriteria <i>Website</i> yang Baik	6
2.4	<i>Webqual</i>	8
2.4.1	Perkembangan <i>Webqual</i>	8
2.4.2	Dimensi <i>Webqual</i> 4.0	10
2.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	11
2.6	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	13
2.7	Teknik Pengumpulan Data	13
2.8	Teknik Sampel	14
2.9	Kuesioner	14
2.10	Skala Pengukuran	15
2.11	Uji Validitas dan Reliabilitas	15
2.11.1	Uji Validitas	15
2.11.2	Uji Reliabilitas	16
2.12	<i>Statistical Product and Servicer Solutions</i> (SPSS)	17
2.13	Profil Universitas Lancang Kuning	17
2.13.1	Visi	18
2.13.2	Misi	18
3	METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1	Tahap Pendahuluan	20
3.1.1	Menentukan Tempat Penelitian	20
3.1.2	Menentukan Objek Penelitian	20
3.1.3	Menentukan Judul Penelitian	20
3.2	Tahap Perencanaan	20
3.2.1	Mengidentifikasi Masalah dan Tujuan	20
3.2.2	Menentukan Data yang Dibutuhkan	20
3.3	Tahap Pengumpulan Data	20
3.3.1	Studi Pustaka	20
3.3.2	Observasi	21
3.3.3	Wawancara	21
3.3.4	Menentukan Sampel	21
3.3.5	Kuesioner	21
3.4	Tahap Analisis dan Pembahasan	22
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	22
3.4.2	Analisis Hasil Kuesioner	22
3.5	Tahap Dokumentasi	22

4	ANALISA DAN HASIL	23
4.1	Analisa Kondisi <i>Website</i> Saat Ini	23
4.1.1	Analisa Permasalahan Sistem	23
4.1.2	Permasalahan <i>Usability</i>	23
4.1.3	Permasalahan <i>Information Quality</i>	24
4.1.4	Permasalahan <i>Service Interaction Quality</i>	25
4.2	Hasil Analisis	26
4.2.1	Hasil Karakteristik Responden	26
4.2.2	Uji Validitas	28
4.2.3	Uji Reabilitas	29
4.3	Kuesioner	31
4.4	Hasil Pengolahan Data	32
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	33
4.4.2	Analisis Tingkat Kesenjangan	34
4.4.3	Analisis Kuadran IPA	37
4.4.4	<i>Costumer Satifcation Index (CSI)</i>	38
4.5	Interprestasi Hasil dan Pembahasan	39
4.5.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.5.2	Hasil Pengolahan Data	40
4.6	Rekomendasi	40
5	PENUTUP	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA		A - 1
LAMPIRAN B SURAT IZIN MELAKUKAN PENELITIAN		B - 1
LAMPIRAN C KUISIONER		C - 1
LAMPIRAN D HASIL DATA		D - 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.

DAFTAR GAMBAR

2.1	Metode <i>Webqual</i> 4.0	10
2.2	Grafik Kuadran IPA	12
3.1	Metodologi Penelitian	19
4.1	Tampilan Menu Tata Cara Pembayaran	23
4.2	Tampilan Menu Pengumuman	24
4.3	Tampilan Menu Agenda	24
4.4	Tidak Ada Kolom Komentar	25
4.5	Live Chat hanya Customer Service PMB	25
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	27
4.8	Diagram <i>Cartesius Website</i> UNILAK	38

© 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 TABEL

2.1	Dimensi dan Item <i>Webqual</i> 4.0	11
4.1	Tabel Keterangan Angket	26
4.2	Hasil Pengujian Validitas Kinerja (<i>Perfomance</i>)	28
4.3	Hasil Pengujian Validitas Harapan (<i>Importance</i>)	29
4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas Kinerja (<i>Perfomance</i>)	30
4.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Harapan (<i>Importance</i>)	30
4.6	Kuesioner Penelitian	31
4.7	Hasil Tingkat Kesesuaian <i>Website</i>	33
4.8	Hasil Nilai Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan	35
4.9	<i>Costumer Satification Index (CSI)</i>	38
4.10	Rekomendasi	41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR SINGKATAN

ASP	: <i>Active Server Pages</i>
CSI	: <i>Customer Satisfaction Index</i>
HTML	: <i>HyperText Markup Language</i>
IPA	: <i>Importance Performance Analysis</i>
MIS	: <i>Mean Importance Score</i>
MSS	: <i>Mean Statification Score</i>
MYSQL	: <i>My Structured Quaery Language</i>
P	: <i>Penting</i>
S	: <i>Setuju</i>
SI	: <i>Sistem Informasi</i>
SP	: <i>Sangat Penting</i>
SPSS	: <i>Statistical Product and Servicer Solutions</i>
SQL	: <i>Structured Query Language</i>
SS	: <i>Sangat Setuju</i>
STS	: <i>Sangat Tidak Setuju</i>
TP	: <i>Tidak Penting</i>
TS	: <i>Tidak Setuju</i>
UNILAK	: <i>Universitas Lancang Kuning</i>
URL	: <i>Uniform Resource Locator</i>
WF	: <i>Weight Factor</i>
WS	: <i>Weight Score</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

Pada masa sekarang ini teknologi informasi telah berkembang pesat di penjuru dunia dan telah menjadi salah satu kebutuhan bagi manusia, dan sama halnya menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi civitas akademika di sebuah perguruan tinggi yang telah menerapkannya. Teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan oleh berbagai instansi baik pemerintah, swasta ataupun bidang pendidikan dan jasa. Melalui internet, segala informasi yang dibutuhkan dapat dengan cepat diperoleh (Astuti dan Salisah, 2016). Teknologi sering kali dijadikan sebagai media promosi dan informasi, khususnya pada bidang *website* yang kini sangat berperan penting dalam penyampaian informasi.

Website merupakan salah satu media yang disediakan melalui jalur internet dimana pengguna dapat mengakses semua jenis informasi dimanapun dan kapanpun selama terkoneksi dengan jaringan internet. Pengembangan situs *website* merupakan bentuk pelayan publik baru dibidang administrasi publik, sebagai sarana efektif untuk memberikan pelayanan dan informasi yang lebih baik dan efisien di era teknologi digital (Rohman, Kurniawan, dkk., 2017).

Sebuah cara untuk mengukur kelayakan *website* yaitu dengan menggunakan metode *Webqual* (Monalisa dkk., 2016). *Webqual* adalah sebuah metode untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Karina dan Kusuma, 2018). Kemudian pengolahan dilanjut dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menghasilkan nilai dari persepsi dan harapan pengguna terhadap *website* Universitas Lancang Kuning. Metode *Importance Performance Analysis* meminta pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kinerja layanan yang diberikan oleh penyedia layanan (Hermanti, 2017).

Website Universitas Lancang Kuning sudah dioperasikan sejak November 2016, hingga saat ini sudah beroperasi selama kurang lebih 6 tahun dengan nama alamatnya yaitu unilak.ac.id yang bertujuan untuk menyediakan layanan informasi. *Website* tersebut diharapkan dapat memudahkan mahasiswa untuk mendapatkan informasi akademik atau non akademik di universitas. Berdasarkan hasil wawancara kepada 15 Mahasiswa Universitas Lancang Kuning, secara umum mereka berpendapat bahwa ada beberapa kinerja fitur *website* yang masih kurang sesuai dengan harapan atau kepentingan pengguna. Tujuan pembuatan *website* adalah sebagai sarana penyebaran informasi kepada pengunjung. Akan tetapi pada *website* [unilak](http://unilak.ac.id) ini masih terdapatnya beberapa kelemahan.

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 dimiliki UIN Suska Riau
Strategi Penelitian dan Pengembangan Universitas Islam Sultan Hassan Yogyakarta
Kasim Riau

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.

Pertama, ada bagian *Website* sulit untuk dioperasikan, hal ini terdapatnya beberapa tombol navigasi halamannya atau dengan kata lain konten tidak sesuai dengan harapan pengguna yaitu menu info PMB pada sub menu tata cara pembayaran, ketika di klik menu tersebut tidak bisa dan tidak menampilkan cara pembayaran. Akibatnya pengunjung *website* tidak bisa mendapatkan informasi pada menu tersebut karena tidak bisa berjalan sebagaimana mestinya.

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

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

Keempat, pada *website* unilak.ac.id tidak menyediakan kolom komentar terhadap berita/info atau isi web tersebut, sehingga pengguna tidak dapat memberikan kritik dan saran mengenai *website* unilak.ac.id.

Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shofi dan Indriyanti (2022) pada evaluasi kualitas *website* menggunakan metode *webqual* dan *Importance Performance Analysis* didapat hasil adalah nilai tingkat kesesuaian yaitu 91,9%, belum sesuai dengan kepentingan pengguna ;100%. Hasil analisis kesenjangan bernilai negatif ini berarti kinerja *website* belum sesuai dengan kepentingan pengguna , nilai yang didapatkan dari hasil analisis kesenjangan *Usability* -0,26, *Information Quality* -0,28, *Service Interaction Quality* -0,53.

Kemudian hasil analisa kuadran IPA pada *website* Tokopedia perlu dilakukan perbaikan agar bisa meningkatkan Evaluasi Kualitas *website*.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ariska, Kusyanti, dan Bachtiar (2018) hasilnya adalah nilai tingkat kesesuaian adalah 94,13% dari hasil penelitian pada *website* Portal Jurnal Brawijaya, hasil masih dibawah harapan dan pengguna kurang puas dengan kualitas layanan *website* tersebut. Hasil tingkat kesenjangan pada *website* Portal Jurnal Brawijaya yaitu -0,35 dan hasil *website student* -0,36. Hasil dapat dikatakan bahwa kualitas kinerja (*Performance*) masih kurang dan belum dapat memenuhi kepentingan (*Importance*) pengguna *website*.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Analisa Kualitas *Website* Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance*

Analysis (IPA)”).

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan singkat diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan proposal penelitian Tugas Akhir ini, yaitu Bagaimana Menganalisa Kualitas *Website* Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah yaitu:

1. Penarikan Populasi dan Sampel yang diambil adalah mahasiswa Universitas Lancang Kuning.
2. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara.
3. Variabel yang digunakan didalam penelitian ini yaitu *Usability (Kegunaan)*, *Information Quality (Kualitas Informasi)* dan *Service Interaction Quality (Kualitas Layanan Interaksi)*.
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik Analisa *Importance Performance Analysis (IPA)*.
5. *Tools* yang digunakan untuk Uji Realibilitas dan Validitas yaitu SPSS.
6. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*.

1.4 Tujuan

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

1. Menganalisa kualitas *website* Universitas Lancang Kuning menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Memberikan rekomendasi kepada pihak pemangku kepentingan yaitu pihak Unilak sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari proposal penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Mengetahui hasil pengukuran kualitas *website* unilak menggunakan metode *Webqual 4.0* dan IPA.
2. Dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak pemangku kepentingan untuk pengembangan *website* unilak.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 1. PENDAHULUAN

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

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 ini adalah memaparkan mengenai teori-teori yang berasal dari jurnal ilmiah, buku serta studi kepustakaan yang digunakan sebagai tinjauan dalam pembuatan laporan Tugas Akhir ini

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang diimplementasikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Baik metodologi dalam menganalisa masalah, sumber data, metodologi pengumpulan data, serta teknik 4 analisa data.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab 4 ini berisi tentang hasil dari penelitian dan proses yang telah dilakukan, yaitu Uji Validitas dan Reabilitas, Analisa Tingkat Kesesuaian, Analisa Tingkat Kesenjangan dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB 5. PENUTUP

Bab 5 ini berisi Kesimpulan dan Saran dari hasil Tugas Akhir yang dibutuhkan.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Analisis sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang ada dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan dan uraian tugas (*business process*), ketentuan atau aturan (*business rule*), masalah dan mencari solusinya (*business problem dan solution*) dan rencana-rencana perusahaan. Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, daftar pertanyaan, pengambilan sampel, wawancara dan studi kepustakaan (Susanti dan Septrisulviani, 2018).

Oleh karena itu analisis dapat disimpulkan sesuatu kegiatan berfikir yang dapat memecahkan suatu permasalahan yang dikaji dengan cara mengurai permasalahan tersebut supaya dapat diperbarui.

2.2 Pengukuran Kualitas Website

Pengukuran kualitas *websitel* berdasarkan persepsi pengguna akhir dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari enam dimensi, yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan interaksi, kegunaan dari konten, gaya hidup, dan kepribadian. Pengguna internet mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan dimensi aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten, dan gaya hidup. Namun, yang menjadi patokan kualitas *website* adalah kualitas layanannya (Rohman dkk., 2017).

2.3 Website

2.3.1 Pengertian Website

Defenisi kata *website* atau situs web dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan teks, gambar gerak atau diam, animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang saling terkait melalui jalur internet (Zahreza, 2014). Halaman dari *website* bisa diakses melalui sebuah URL yang biasa disebut *Homepage* (halaman utama) berada pada posisi teratas (beranda), sedangkan halaman dibawah *Homepage* disebut *Childpage*, yang berisi hubungan antara halaman *website* dan halaman lain disebut *Hyperlink*, dan teks yang dihasilkan dari media penghubung ini disebut *Hypertext*. *Website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet.

Pengguna internet semakin hari semakin bertambah banyak, hal ini adalah potensi pasar yang berkembang terus. Jadi dapat disimpulkan *website* adalah sekumpulan halaman yang berisi hal-hal berupa gambar, teks, suara, video, audio, yang diakses menggunakan internet.

2.3.2 Jenis Website

Menurut (Syukron dan Hasan, 2015) ada dua jenis *website* yaitu:

1. *Website* Dinamis, merupakan sebuah *website* yang menyediakan konten atau isi yang selalu berubah setiap saat. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain *PHP*, *ASP*, dan memanfaatkan database *MYSQL*.
2. *Website* Statis, merupakan *website* yang isi kontennya jarang diubah. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *HTML* dan tidak memanfaatkan database.

2.3.3 Fungsi Website

Adapun fungsi situs *website* pada umumnya menurut (Hasugian, 2018) sebagai berikut:

1. Fungsi Komunikasi
Pada umumnya situs *website* dinamis dibuat menggunakan pemrograman web (*Server Side*) maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *Webmail*, *Form Contact*, *Chatting Form*, dan yang lainnya.
2. Fungsi Informasi
Pada umumnya fungsi informasi lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya. Pembatasan penggunaan animasi gambar dan elemen bergerak seperti *shock-wave* dan *java* diyakini sebagai langkah yang tepat.
3. Fungsi *Entertainment*
Situs *website* yang memiliki fungsi penggunaan animasi dan gambar elemen bergerak dapat meningkatkan mutu presentasi desainnya, meski tetap harus mempertimbangkan kecepatan unduhnya.
4. Fungsi Transaksi
Situs *website* dapat dijadikan sarana transaksi bisnis baik barang, jasa, atau lainnya. Situs *website* ini menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik.

2.3.4 Kriteria Website yang Baik

Standar situs *website* mempunyai kriteria, *website* yang berkualitas adalah interaktif, representative, sederhana, ringkas serta tampilan yang menarik (Wicaksono, Susanto, dan Winarno, 2012). Selain itu *website* juga harus bagus dan berkualitas sebagai media yang bermanfaat (Djaeng dan Burhanudin, 2016). berikut ini kriteria-kriteria *website* yang baik:

1. Kegunaan (*Usability*)

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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif 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.

Usability merupakan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *website* sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. Untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, sebuah *website* harus memenuhi lima syarat berikut:

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

Sistem Navigasi

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

- (a) Mudah dipelajari.
- (b) Konsisten.
- (c) Memungkinkan *feedback*.
- (d) Muncul dalam konteks.
- (e) Memberikan alternatif lain.
- (f) Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan.
- (g) Menyediakan pesan visual yang jelas.
- (h) Menggunakan label yang jelas dan mudah dipahami.
- (i) Mendukung tujuan dan perilaku *user*.

3. Desain Visual (*Graphic Design*).

Desain yang baik sekurang-kurangnya memiliki komposisi warna yang baik dan konsisten, *layout* grafik yang konsisten, teks yang mudah dibaca, penggunaan grafik yang memperkuat isi teks, penggunaan animasi pada tempat yang tepat, isi animasi yang memperkuat isi teks, dan secara keseluruhan membentuk suatu pola yang harmonis.

4. Isi (*Contents*)

Konten atau isi adalah roh utama sebuah *website*, karena itu haruslah menarik, relevan, dan sesuai untuk target audien situs yang dituju. Situs *website* sebaiknya memiliki arsip dari konten data-data lama. Untuk objektivitas dan ketepatan informasi yang terdapat pada konten, lebih baik bila konten tersebut merupakan hasil kompilasi data dan diperkuat dengan pendapat pihak-pihak berwenang. Sertakan juga daftar referensi dari sumber yang berwenang. Bila konten berbentuk multimedia, usahakan berhubun-

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.

gan dengan isi situs web. *Streaming* bersama isi situs *website*. Sinkronkan antara audio dan visual.

5. **Kompatibilitas (*Compatibility*)**

Situs *website* harus kompatibel dengan berbagai perangkat tampilannya (browser), harus memberikan alternatif bagi *browser* yang tidak dapat melihat situs tersebut.

6. ***Loading Time***

Bila sebuah situs *website* dapat tampil lebih cepat, kemungkinan besar *user* akan kembali mengunjungi situs tersebut, apalagi bila ditunjang dengan konten dan tampilan yang menarik.

7. ***Functionality*** Fungsionalitas ini menyangkut beragam fasilitas dan kemudahan yang tersedia di situs web. Seberapa baik sebuah situs *website* bekerja dari aspek teknologinya, hal ini bisa melibatkan programmer dengan scriptnya, misalnya HTML, (DHTML), PHP, ASP, COLDFUSION, CGI, dan SSI.

8. ***Accesibility***

Halaman web harus dapat digunakan oleh setiap orang, tanpa memandang usia dan keadaan fisiknya. Hambatan infrastruktur juga harus diperhatikan, seperti akses internet yang lambat, spesifikasi komputer, penggunaan browser, dan lain-lain, yang dapat mempengaruhi akses seseorang, termasuk berbagai teknologi baru seperti PDA dan ponsel.

9. ***Interactivity***

Interaktivitas adalah hal-hal yang melibatkan pengguna situs web sebagai user experience dengan situs web itu sendiri. Dasar dari interaktivitas adalah hyperlinks dan mekanisme feed back. Hyperlinks digunakan untuk membawa pengunjung ke sumber berita, topik lebih lanjut, topik terkait, seperti link yang berbunyi More info about this, glossar, related links. Untuk mekanisme feedback, contohnya seperti kritik, komentar, pertanyaan, polling atau survey.

2.4 **Webqual**

2.4.1 **Perkembangan Webqual**

Webqual adalah pengembangan dari metode *Service Quality (ServQual)*. *Webqual* ini telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa berdasarkan persepsi pengguna akhir (Sastika, Suryawardani, dan Hanifa, 2016) metode ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perubahan dalam penyusunan pertanyaan.

Webqual telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah *webqual* 4.0 yang 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 tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information*, dan *service interaction*. Kategori *usability* berdasarkan dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan *website*, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website* (Barnes dan Vidgen, 2002).

Ada beberapa versi dari model *webqual* dimana setiap versi digunakan dalam penelitian sebagai berikut (Agustina, 2016):

1. *Webqual 1.0*

Webqual 1.0 merupakan versi pertama dari instrument *webqual* dikembangkan dalam domain *website* sekolah bisnis di UK (*United Kingdom*). Setelah melalui proses analisis tersisa 23 pertanyaan kemudian dikelompokkan kedalam empat dimensi yaitu *usefulness*, *easy of use*, *entertainment*, dan *interaction*. *Webqual* versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas informasi, tetapi lemah dalam *service interaction*.

2. *Webqual 2.0*

Webqual 2.0 diterakan pada *website B2C (Business to Consumer)* yang menunjukkan bahwa lebih mengarah pada perspektif interaksi kualitas serta diaplikasikan pada domain toko buku online. Pada *webqual 2.0* terbagi dalam 3 dimensi yang berbeda yaitu *quality of website*, *quality of information*, dan *quality of service interaction*.

3. *Webqual 3.0*

Webqual 3.0 memiliki tiga dimensi kategori yaitu: kualitas *website*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. *Webqual 1.0* begitu kuat pada kualitas informasinya namun kurang kuat pada interaksi layanannya. Begitu juga dengan *webqual 2.0* yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari *webqual 1.0*

4. *Webqual 4.0*

Webqual 4.0 merupakan hasil analisis pada *Webqual 3.0* yang membawa pada tiga dimensi dari kualitas *website e-Commerce*, yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality*. Metode *Webqual 4.0* ini kegunaannya

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.

berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut.

2.4.2 Dimensi *Webqual* 4.0

Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi yaitu:

1. *Usability* (Kegunaan)

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

2. *Information quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas Informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk ditujukan kepada pengguna seperti akurasi, format, dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3. *Interaction quality* (Kualitas Interaksi)

Kualitas Interaksi adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam *website* lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan, dan empati sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik *Website*. Metode *Webqual* 4.0 dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1. Metode *Webqual* 4.0

Berikut ini disajikan tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan model *webqual* 4.0 (Apritasari, 2016) (Rahman dan Purwanto, 2022):

Tabel 2.1. Dimensi dan Item *Webqual 4.0*

Dimensi	<i>Webqual 4.0</i> Item
Usability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan <i>Website</i> 2. Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan <i>Website</i> 3. Saya merasa mudah menjalankan menu dari <i>Website</i> 4. Saya merasa mudah menemukan alamat <i>Website</i> 5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik 6. Desain tampilan <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> “<i>Website</i> berita” 7. Saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan <i>website</i> 8. Saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan <i>website</i>
Information quality	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> memberikan informasi akurat 2. <i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya 3. <i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu 4. <i>website</i> memberikan informasi yang relevan 5. <i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami 6. <i>Website</i> memberikan informasi secara terperinci 7. <i>Website</i> memberikan informasi dengan format yang sesuai
Service Interaction	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik 2. <i>Website</i> memberikan rasa aman ketika saya melakukan transaksi 3. <i>Website</i> memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 4. <i>Website</i> memberikan kesan menarik dan minat perhatian 5. <i>Website</i> memberikan rasa komunitas 6. <i>Website</i> memberikan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak 7. Saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan

2. Importance Performance Analysis (IPA)

. IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dengan prioritas pengguna terhadap kualitas jasa atau layanan. Variabel Kepentingan (*Importance*) menunjukkan atribut kualitas menurut pengguna, sedangkan Variabel Kinerja (*Performance*) menunjukkan seberapa baik atribut tersebut dirasakan pengguna. IPA mempunyai fungsi utama yaitu menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kondisi belum memuaskan sehingga secara tidak langsung pengguna dapat memperbaiki sesuatu yang belum sesuai dengan apa yang mereka inginkan (Santoso, Anwar, dan Hermawati, 2015).

Analisis pada IPA dibagi menjadi tiga yaitu Analisis Kesesuaian, Analisis Kesenjangan, serta Analisis Kuadran IPA. Analisis ini digunakan agar responden menilai kinerja dan harapan dari sebuah *website*.

1. Analisis Kesesuaian

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.

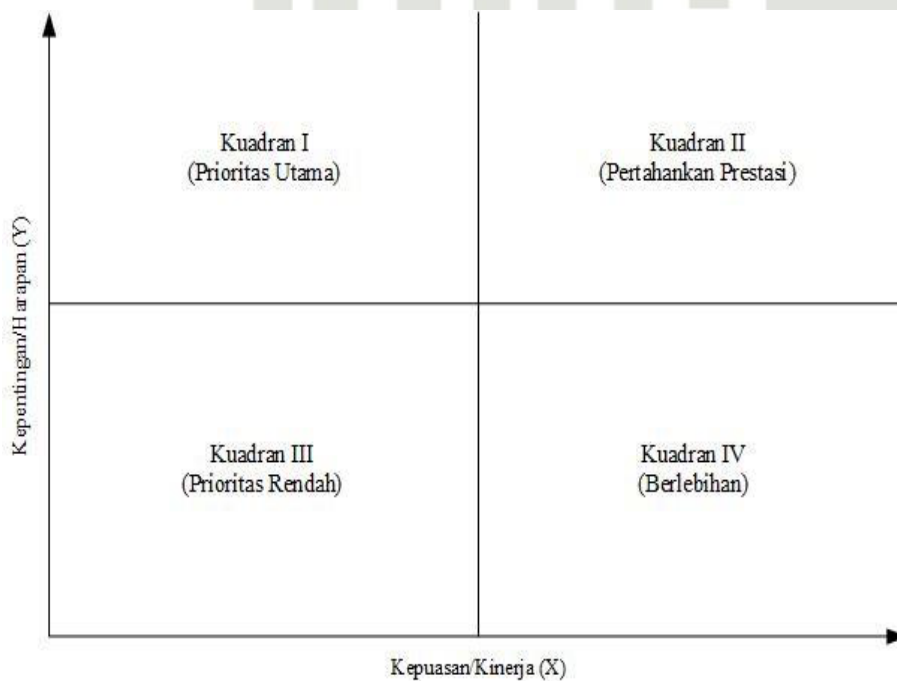
Analisis kesesuaian ini berguna untuk mengetahui bagaimana pendapat dari pengguna mengenai kualitas *websitel* apakah sudah sesuai dengan harapan pengguna.

2. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan ini berguna untuk mengetahui bagaimana perbandingan antara kinerja dan harapan pada *website*.

3. Analisis Kuadran IPA

Analisis Kuadran ini berguna untuk mengetahui atribut *Webqual* 4.0 yang dipetakan pada tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna. Analisis ini nantinya akan digambarkan kedalam diagram *cartesius*, yang terdapat sumbu X (tingkat kinerja) dan sumbu Y (tingkat harapan). Pembagian 4 dalam grafik Kuadran IPA dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Grafik Kuadran IPA

Berikut ini penjelasan Gambar 2.2 Grafik Kuadran IPA terdiri dari empat Kuadran diantaranya yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas utama)

Pada Kuadran satu ini mempunyai nilai harapan atau kepentingan yang tinggi tapi persepsi atau kinerja yang dirasakan masih rendah. Kuadran I menunjukkan kualitas *website* yang dirasakan tidak sesuai dengan dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk Kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya.

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 (Pertahankan prestasi)
Pada Kuadran kedua ini menggambarkan wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item Kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul oleh pengguna.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Pada Kuadran ketiga ini menggambarkan wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah, item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Pada Kuadran keempat ini menggambarkan wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI adalah salah satu *index* dalam bentuk persentase untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sebuah produk atau jasa terhadap observasi kepuasan pengguna berdasarkan tingkat harapan dan tingkat kinerja dari atribut yang diukur (Rizky, 2020). Pengukuran CSI sangat penting dilakukan agar mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan secara keseluruhan.

2.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah hal dasar yang perlu dilakukan agar mendapatkan data yang diinginkan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Dengan cara kita harus mencari data-data yang benar dan sesuai fakta yang ada, oleh sebab itu kita harus mencari informasi data dari narasumber ataupun sumber-sumber tertentu, adapun tahap-tahap yang dapat dilakukan untuk pengumpulan data menurut (Rahmaini, 2018) sebagai berikut:

1. Observasi
Observasi atau pengamatan langsung salah satu cara pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian.
2. Wawancara
Wawancara adalah proses tanya jawab pada responden atau narasumber de-

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.

ngan bertatap muka.

3. Kuisisioner

Salah satu teknik pengumpulan data adalah membuat dan menyebarkan kuisisioner yang berisikan beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh responden.

4. Studi pustaka

Studi pustaka adalah teknik mengumpulkan data dengan melakukan tinjauan mengenai data yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dengan mempelajari materi-materi yang sudah dikembangkan dalam bidang keilmuan

Teknik Sampel

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil. Teknik pengambilan sampel dibagi menjadi dua kategori yaitu:

1. *Probability Sampling*, merupakan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel. Salah satunya *Simple Random Sampling*
2. *Non Probability Sampling*, merupakan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota yang terpilih menjadi sampel. Salah satunya *Acidental Sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti yaitu teknik *Non Probability Sampling* dengan tipe *Acidental Sampling*, dalam mendapatkan jumlah sampel yang digunakan maka dibutuhkan rumus Slovin yang dapat dilihat dibawah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{2.1}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Populas

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

Kuesioner

Menurut (Rahmaini, 2018) Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh para peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data secara tidak langsung yang berisikan sejumlah pertanyaan

yang harus dijawab oleh responden. Ada empat komponen inti dalam kuesioner, antara lain:

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

2.10 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah menentukan satuan yang diperoleh sekaligus jenis data atau tingkatan data, apakah data tersebut berjenis nominal, ordinal, interval, maupun rasio. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Pada akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolok ukur dalam membuat pernyataan/pertanyaan yang akan dijawab oleh responden.

2.11 Uji Validitas dan Reliabilitas

2.11.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang artinya ketepatan dan kecermatan. Validitas atau kesahihan adalah cara untuk mengukur apa yang ingin diukur (a valid measure if it successfully measure the phenomenon). Kuisisioner bisa dinyatakan valid apabila pernyataan/pertanyaan kuisisioner dapat diukur secara tepat. Dengan tujuan untuk mengetahui apakah kuisisioner ini bisa mengukur apa yang ingin kita ukur. Cara mengukur validitas menggunakan teknik korelasi biserial (*r_{bis}*) dengan rumus (Matondang, 2009) :

$$r_{bis(i)} = \frac{x_i - x_t}{S_t} \sqrt{\frac{P_i}{q_i}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

$r_{bis(i)}$ = koefisien korelasi antara skor butir ke *i* dengan skor total

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.

- X_i = rata-rata skor total responden yang menjawab benar butir ke i
- X = rata-rata skor total semua responden
- S_x = standar deviasi skor total semua responden
- P_i = proporsi jawaban yang benar untuk butir ke i
- q_i = proporsi jawaban yang salah untuk butir ke i

Selanjutnya, dikatakan bahwa untuk menghitung koefisien validitas internal untuk skor butir politomi digunakan korelasi *product moment* (r) dengan rumus:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

- r_{it} = koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total
- $\sum x_i$ = jumlah kuadrat deviasi skor dari x_i
- $\sum x_t$ = jumlah kuadrat deviasi skor dari x_t

Nilai koefisien korelasi baik skor butir dikotomi maupun skor butir politomi untuk masing-masing butir dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi yang ada table-r pada alpha tentu misalnya $\alpha = 0.05$. Jika koefisien skor butir dengan skor total lebih besar dari koefisien korelasi dari table-r, koefisien korelasi butir signifikan dan butir tersebut valid secara empiris.

2.11.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang artinya hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap data yang sama dengan menggunakan alat yang sama pula. (Matondang, 2009).

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Untuk menentukan suatu data reliable atau tidak dapat menggunakan rumus (Matondang, 2009):

$$KR - 20 = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum p_i q_i}{S_i^2} \right) \quad (2.4)$$

Keterangan:

- K = cacah butir
- p_i = varians skor butir

p_i = proporsi jawaban yang benar untuk butir nomor i
 q_i = proporsi jawaban yang salah untuk butir nomor i
 S_{tot}^2 = varians skor total responden

koefisien reliabilitas gabungan butir untuk skor butir politomi, maka koefisien reliabilitas dihitung menggunakan koefisien Alpha cronbach dengan rumus:

$$r_{ii} = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right) \quad (2.5)$$

Keterangan:

r_{ii} = koefisien reliabilitas
 K = cacah butir
 S_i^2 = varian skor butir
 S^2 = varian skor total responden

2.12 Statistical Product and Servicer Solutions (SPSS)

SPSS adalah salah satu program komputer yang khusus dibuat untuk mengolah data dengan metode *statistic* tertentu. SPSS sebagai *software* statistic pertama kali dibuat tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Stanford University, yakni Norman H. Nie, C.Hadlai Hull, dan Dale H. Bent. Pada tahun 1984 SPSS pertama kali muncul dengan versi PC dengan nama SPSS/PC+, dan sejalan dengan mulai populernya sistem operasi *windows*, SPSS pada tahun 1992 juga mengeluarkan versi *windows*. SPSS awalnya ditujukan bagi pengolahan data *statistic* untuk ilmu sosial sekarang diperluas untuk melayani berbagai jenis *User*, Data Mining, dan *Predictive Analytic*.

2.13 Profil Universitas Lancang Kuning

Universitas Lancang Kuning atau UNILAK, dibangun pada masa orde baru atau dalam pemerintahan presiden ke-2 Republik Indonesia, HM. Soeharto. Pada masa-masa itu orientasi pemerintah adalah pembangunan untuk membawa kemajuan kepada segenap bangsa indonesia. Salah satu keberhasilan yang dirasakan dari pembangunan tersebut adalah pada sektor pendidikan tingkat dasar (SD), menengah (SMP) dan hingga ke perguruan tinggi (PT). Awal tahun 1980 ratusan ribu lulusan SLTA di seluruh indonesia sudah tidak tertampung lagi oleh perguruan tinggi yang ada saat itu baik PT swasta maupun negeri.

Pada saat itu Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Provinsi Riau dijabat oleh Haji Imam Munandar beliau berasal dari militer dengan pangkat terakhir Mayor Jenderal. Kondisi membanjirnya generasi muda lulusan SLTA yang tidak terako-

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.



modir oleh PT yang ada juga terjadi di Provinsi Riau yang kemudian mendorong inisiatif Imam Munandar untuk mengumpulkan tokoh-tokoh masyarakat Riau mencari solusi untuk permasalahan ini. Maka, pada tanggal 8 Juni 1982, Gubernur Riau mengeluarkan Surat Keputusan dengan Nomor 135/VI/1982 tentang pembentukan Yayasan Raja Ali Haji atau yang disingkat YASRA. Pada dasarnya yayasan ini awalnya bernama Yayasan Hangtuh yang beralamat di Tanjung Pinang dan telah lama tidak aktif. Kemudian pada tanggal 9 Juni atau sehari setelah terbentuknya Yayasan Raja Ali Haji langsung melaksanakan tugasnya pendirian perguruan tinggi yang diberi nama Universitas Lancang Kuning atau Unilak.

Unilak saat ini memiliki mahasiswa aktif sebanyak 12.262 orang dan memiliki 10 Fakultas dengan 30 program studi S1 dan 2 program studi pascasarjana. Di antaranya fakultas ilmu administrasi, fakultas ekonomi, fakultas teknik, fakultas hukum, fakultas pertanian, fakultas ilmu budaya, fakultas kehutanan, fakultas ilmu komputer, fakultas keguruan ilmu pendidikan dan program pascasarjana.

2.13.1 Visi

“Menjadi Universitas Unggul di Tingkat Nasional Berlandaskan Budaya Melayu Tahun 2030”.

2.13.2 Misi

1. Meningkatkan kualitas pendidikan untuk menghasilkan lulusan kompetitif berskala nasional.
2. Melakukan penelitian dalam rangka menumbuh kembangkan ipteks dan budaya.
3. Melakukan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka menyebarkan ipteks dan budaya.
4. Menjalin kemitraan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

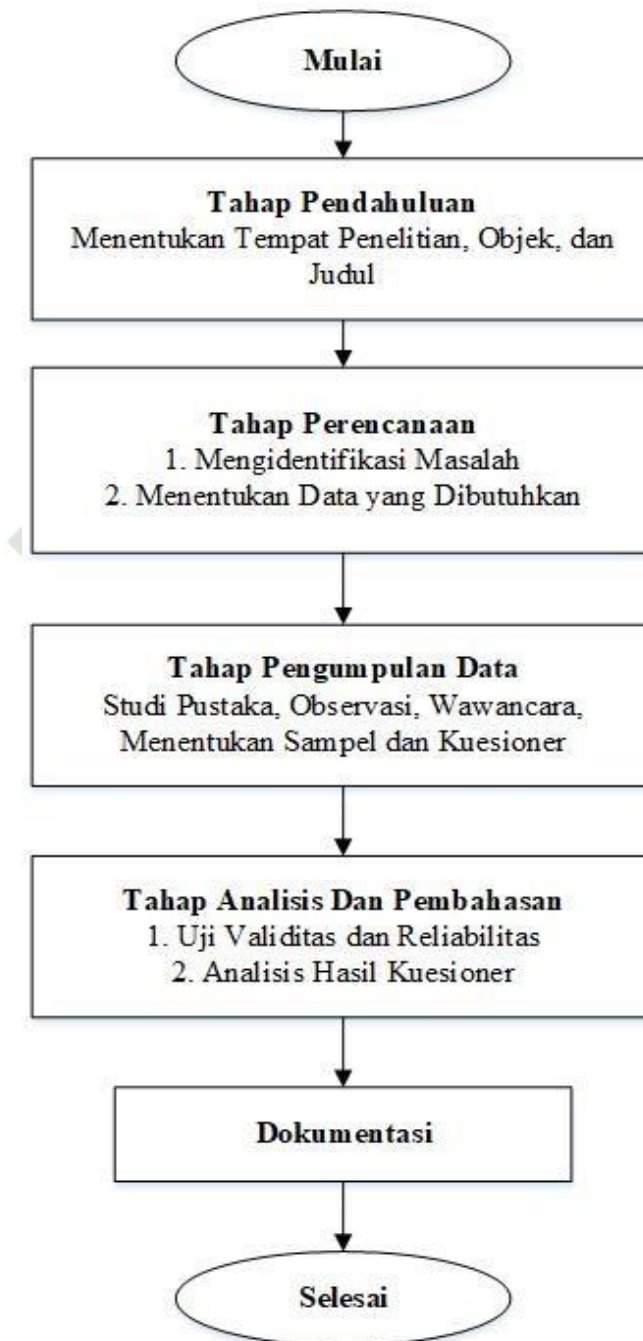
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi pengerjaan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, dimulai dari proses perancangan hingga pembuatan laporan yang dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Pendahuluan

3.1.1 Menentukan Tempat Penelitian

Langkah yang paling pertama dilakukan penulis dalam penelitian Tugas akhir ini adalah menentukan tempat penelitian, tempat penelitian yaitu pada Universitas Lancang Kuning mengenai *website* unilak.ac.id.

3.1.2 Menentukan Objek Penelitian

Selanjutnya peneliti menetapkan objek penelitian, objek penelitian pada penelitian ini yaitu Mahasiswa UNILAK yang pernah mengakses *website* unilak.ac.id

3.1.3 Menentukan Judul Penelitian

Setelah menentukan tempat penelitian dan menentukan objek penelitian langkah selanjutnya adalah menentukan judul. Judul penelitian tugas akhir ini yaitu: *Analisa Kualitas Website Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

3.2 Tahap Perencanaan

3.2.1 Mengidentifikasi Masalah dan Tujuan

Mengidentifikasi masalah *website* unilak dilakukan berdasarkan metode *Webqual 4.0* Dan *IPA*. Langkah yang dilakukan untuk menentukan rumusan masalah, batasan masalah, serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian yaitu melakukan observasi dan wawancara dengan Mahasiswa Universitas Lancang Kuning.

3.2.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan

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

1. Data primer yaitu hasil wawancara, observasi dan kuesioner dari responden.
2. Data sekunder yaitu buku, paper, dan jurnal mengenai metode yang digunakan pada penelitian ini yakni mengenai metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

3 Tahap Pengumpulan Data

3.1 Studi Pustaka

Tahap ini melakukan studi pustaka yaitu mencari jurnal, buku, serta data tentang penelitian tugas akhir yang mengenai analisa kualitas *website* menggunakan metode *webqual 4.0* dan *IPA*. Hasil dari studi pustaka nantinya menjadi acuan atau

referensi dalam mengerjakan penelitian ini.

3.3.2 Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap website UNILAK. Pengamatan dilakukan dari sisi permasalahan, kelebihan serta kekurangan pada penggunaan *website* UNILAK, sehingga kedepannya dapat meningkatkan kualitas *website*.

3.3.3 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan narasumber. Wawancara dilaksanakan 12 April 2022, bersama Bapak Ahmad Ade, SE sebagai Kepala Bagian Akademik dan kepada beberapa Mahasiswa Unilak.

3.3.4 Menentukan Sampel

Responden sangat penting untuk penelitian, karena responden itu akan menjadi batasan dari penelitian yaitu dengan menentukan siapa responden pada penelitian ini dan menentukan berapa banyak jumlah responden pada penelitian ini.

Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Lancang Kuning yang aktif pada tahun 2022 dengan jumlah Mahasiswa Aktif sebanyak 12.262 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *slovin* dengan batas toleransi kesalahan 0.1 atau 10% dengan persamaan:

$$n = \frac{12.262}{1 + 12.262 \times 0,1^2} = \frac{12.262}{1 + 122,62} = \frac{12.262}{123,62} = 99,19 \quad (3.1)$$

ketentuan
 $n = 12.262$
 $e = 10\% = 0,1$

Dari rumus *slovin* (D.Napitupulu dkk., 2016) di atas maka didapat jumlah dari penelitian ini adalah 99,19 yang digenapkan menjadi 99 responden yang digunakan sebagai batasan dalam pengambilan data responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini digunakan jika populasi sangat banyak atau luas jadi pengambilan sampelnya berdasarkan responden yang ada pada saat itu juga.

3.3.5 Kuesioner

Kuesioner pada penelitian ini memakai skala *likert*, kuesioner disusun dengan 22 pertanyaan berdasarkan variabel *Webqual 4.0* yang terdiri dari 3 dimensi yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Kemudian kuesioner

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.

disebarkan secara manual kepada 99 responden.

3.4 Tahap Analisis dan Pembahasan

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Langkah pertama untuk uji kualitas data yaitu uji validitas, dimana uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah data kuesioner kita sudah valid atau belum. Pengujian validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan r tabel dengan r hitung, dimana r hitung harus lebih besar dari r tabel (valid). Setelah uji validitas, dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah konsisten atau belum jika diuji berulang-ulang akan menghasilkan nilai yang sama. Adapun *software* yang dipakai pada pengujian ini yaitu SPSS versi 22.

3.4.2 Analisis Hasil Kuesioner

Pada tahap ini akan dilakukan analisis kuesioner yang telah didapatkan dari penyebaran kuesioner. Setelah kuesioner dikumpulkan datanya akan diolah dengan 4 analisis yaitu Analisis Kesenjangan, Analisis Kesesuaian, Analisis Kuadran, dan Analisis CSI. Dari keempat analisis ini kita dapat menganalisis dan menentukan tingkat kualitas *website* Unilak terhadap kepuasan pengguna. Datadata tersebut diolah menggunakan *Microsoft Excel* dan SPSS.

3.5 Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini yaitu melakukan dokumentasi semua data yang diperoleh dari awal hingga akhir akan menjadi Laporan Tugas Akhir yang nantinya diuji oleh Pembimbing dan Penguji. Data yang diolah sebaik mungkin untuk memberikan manfaat dalam penelitian ini.

BAB 5

PENUTUP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian dari keseluruhan indikator yang ada, menunjukkan bahwa tingkat kesesuaiannya seluruhnya masih belum ada yang mencapai 100% maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* Unilak masih belum sesuai dengan yang diharapkan para penggunanya.
2. Berdasarkan analisis tingkat kesenjangan variabel *Usability* didapatkan nilai rata-rata sebesar -0,428, nilai rata-rata variabel *Information Quality* sebesar -0,433, dan nilai rata-rata variabel *service interaction quality* sebesar -0,416. Dari hasil tingkat kesenjangan menunjukkan bahwa kualitas *website* Unilak belum sesuai dengan harapan pengguna.
3. Berdasarkan analisis kuadran IPA bahwa terdapat 4 indikator yang ada pada kuadran I yang merupakan atribut yang akan menjadi prioritas untuk perbaikan karena harapan pengguna terhadap atribut tersebut tinggi sedangkan kenyataannya belum sesuai dengan harapan para penggunanya, yaitu indikator nomor 07,10,12, dan 16 mengenai menyajikan pengetahuan pada *website*, informasi yang *up to date*, informasi yang disediakan terperinci dan suasana komunitas pada *website*. Sedangkan di kuadran II terdapat 7 indikator dimana atribut tersebut harus dipertahankan kualitasnya karena sudah memenuhi harapan pengguna.

5.2 Saran

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

1. Diharapkan kepada pihak pengelola *website* Unilak untuk terus mengupdate informasi dan mengadakan perbaikan secara teratur untuk meningkatkan kualitas *website* sehingga *website* dapat digunakan sesuai dengan fungsinya, yaitu sebagai media informasi bagi mahasiswa untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selanjutnya pihak *website* Unilak perlu memperhatikan indikator atau atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti satu *website*, tetapi meneliti dua *website* sekaligus dengan catatan *website* yang sejenis lalu membandingkan hasilnya.

DAFTAR PUSTAKA

- © Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Akustina, N. (2016). Kualitas layanan website e-commerce lazada. co. id menggunakan teknik pengukuran webqual. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 1(1), 42–54.
- Apritasari, F. (2016). *Ta: Pengukuran kualitas website laboratorium komputer stikom surabaya menggunakan metode webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Atuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- 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.
- Djaeng, D. S., dan Burhanudin, B. (2016). Analisa kualitas website stmik bina mulia palu menggunakan framework webqual. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer*, 2(2), 53–63.
- Hasugian, P. S. (2018). Perancangan website sebagai media promosi dan informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1).
- Hermanti, P. (2017). Kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi timeliness kualitas jasa evans dan lindsay dengan metode importance performance analysis. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 82–90.
- Karina, Y. T., dan Kusuma, W. A. (2018). Evaluasi kualitas layanan website simantapkn universitas muhammadiyah malang dengan pendekatan webqual 4.0 dan analisis ipa. *Teknika: Engineering and Sains Journal*, 2(1), 11–16.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal tabularasa*, 6(1), 87–97.
- Monalisa, S., dkk. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus: Uin suska riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa)* (B.S. thesis). Jakarta: Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Rahman, N. T., dan Purwanto, A. (2022). Evaluasi kualitas layanan e-government disdukcapil kabupaten kotawaringin timur menggunakan metode webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 417–424.

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.

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.

Santoso, B. S., Anwar, M. F., dan Hermawati, S. (2015). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importance-performance analysis (ipa) pada situs kaskus. *no. September*.

Sastika, W., Suryawardani, B., dan Hanifa, F. (2016). Analysis of website quality, brand awareness on trust and its impact on customer loyalty. Dalam *2016 global conference on business, management and entrepreneurship* (hal. 472–478).

Ssanti, E., dan Septrisulviani, R. (2018). Analisis kualitas layanan portal media online kota jogja. com terhadap pengguna akhir menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Gaung Informatika*, 11(2).

Stukron, A., dan Hasan, N. (2015). Perancangan sistem informasi rawat jalan berbasis web pada puskesmas winong. *Bianglala Informatika*, 3(1).

Wicaksono, B. L., Susanto, A., dan Winarno, W. W. (2012). Evaluasi kualitas layanan website pusdiklat bpk ri menggunakan metode webqual modifikasian dan importance performance analysis. *MEDIA*, 19(1).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : AHMAD ADE
Jabatan : Kepala Bagian Akademik

Menerangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas dibawah ini :

Nama : Fitri Ratna Susanti
Semester : XII
Jurusan : Sistem Informasi
Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara pada tanggal tentang topik penelitian yang sedang dilakukan oleh Mahasiswa tersebut yaitu Analisa Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan IPA. Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 12 April 2022


AHMAD ADE, ST

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.

Berikut ini hasil wawancara peneliti terhadap pengelola website Unilak yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti :

1. Apakah bapak pernah mengakses website Unilak?
Jawab : Tentu saja pernah
2. Kapan website Unilak didirikan dan digunakan ?
Jawab : website ini digunakan sejak tahun 2016
3. Apa tujuan kampus Unilak membuat website ?
Jawab : Tujuan untuk memperkenalkan profil unilak dan sebagai media informasi kepada mahasiswa, dosen, alumni, dan masyarakat umum.
4. Apakah bapak merasa mudah dalam mengakses website Unilak?
Jawab : Kalau untuk saat ini mudah digunakan
5. Apa saja yang terdapat di dalam website Unilak ini ?
Jawab : Informasi tentang kampus, mahasiswa dan dosen
6. Selama website digunakan apakah ada masalah dalam segi kualitas?
Jawab : Tentu saja masih ada kelemahan dari website tersebut
7. Apa saja kelemahan yang ada pak ?
Jawaban : Dari segi informasi tentunya, update berita terlambat serta tampilan website yang belum maksimal.
8. Dengan masalah yang ada, apakah pernah dilakukan penilaian terhadap website ?
Jawab : Sepertinya belum ada penilaian terhadap masalah yang ada
9. Apakah harapan bapak kedepannya mengenai website ini ?
Jawab : Tentu saja harapan saya supaya website ini lebih mudah lagi untuk digunakan dan semua informasi mudah didapatkan di website 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.

LAMPIRAN A

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Sri Yanti
 Program Studi : Manajemen
 Semester : 7
 Waktu Wawancara : 26-september-22
 Tempat Wawancara : unilak

Menerangkan Bahwa Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fitri Ratna Susanti
 Nim : 11653200126
 ProgramStudi : Sistem Informasi
 Semester : 13
 Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian : Analisis Kualitas *Website* Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode *Webqua 14.0* Dan *Importance Performance Analysis (Ipa)*. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber


 (Sri Yanti)

Nama : Sri Yanti
 Jurusan : Manajemen
 Semester : 7

Berikut ini hasil wawancara peneliti terhadap mahasiswa website Unilak yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti :

1. Apakah anda pernah mengakses website Unilak?
Jawab : pernah
2. Apakah website ini mudah digunakan?
Jawab : sejauh ini cukup mudah
3. Informasi apa saja yang biasanya anda baca di website ini?
Jawab : informasi kegiatan kampus
4. Apakah informasi yang anda cari sudah tersedia dengan jelas?
Jawab : sudah
5. Apakah setiap anda mengakses website, anda selalu mendapatkan informasi secara uptodate?
Jawab : Belum, seperti menu fasilitas kampus tidak ada isinya
6. Apakah semua menu di website ini bisa digunakan?
Jawab : terkadang ada juga yang belum
7. Apakah menurut anda tampilan website ini sudah menarik?
Jawaban : lumayan lah
8. Apakah reputasi website ini bagus:
website ? Jawab : cukup bagus
9. Apakah anda pernah mengalami kendala saat mengakses website ?
Jawab : tentunya pernah
10. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?
Jawaban : sudah
1. Bagaimana harapan anda kedepannya dengan adanya website unilak ini?
Jawaban : supaya semua informasi nya lebih update lagi

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.

LAMPIRAN A

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ayu
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Semester : 3
Waktu Wawancara : 26-September-22
Tempat Wawancara : Unilak

Menerangkan Bahwa Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fitri Ratna Susanti
Nim : 11653200126
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 13
Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian : Analisis Kualitas Website Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode Webqua 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber


(Ayu)

Nama : Ayu
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Semester : 3

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.

Berikut ini hasil wawancara peneliti terhadap mahasiswa website Unilak yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti :

1. Apakah anda pernah mengakses website Unilak?

Jawab : pernah

2. Apakah website ini mudah digunakan?

Jawab : mudah

3. Informasi apa saja yang biasanya anda baca di website ini?

Jawab : pengumuman

4. Apakah informasi yang anda cari sudah tersedia dengan jelas?

Jawab : terkadang tidak

5. Apakah setiap anda mengakses website, anda selalu mendapatkan informasi secara uptodate?

Jawab : Belum

6. Apakah semua menu di website ini bisa digunakan?

Jawab : belum semua yang menampilkan informasi

7. Apakah menurut anda tampilan website ini sudah menarik?

Jawaban : cukup menarik

8. Apakah reputasi website ini bagus:

website ? Jawab : cukup bagus

9. Apakah anda pernah mengalami kendala saat mengakses website ?

Jawab : pernah terkadang eror kembali sendiri

10. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?

Jawaban : sudah

1. Bagaimana harapan anda kedepannya dengan adanya website unilak ini?

Jawaban : semoga setiap menu bisa menampilkan informasi dan mudah diakses



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN A

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rendi
 Program Studi : Kehutanan
 Semester : 5
 Waktu Wawancara : 26-September-20
 Tempat Wawancara : Unilak

Menerangkan Bahwa Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fitri Ratna Susanti
 Nim : 11653200126
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : 13
 Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian : Analisis Kualitas *Website* Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode *Webqua 14.0* Dan *Importance Performance Analysis (Ipa)*. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber


 (Rendi)

Nama : Rendi
 Jurusan : Kehutanan
 Semester : 5



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Berikut ini hasil wawancara peneliti terhadap mahasiswa website Unilak yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti :

1. Apakah anda pernah mengakses website Unilak?
Jawab : pernah
2. Apakah website ini mudah digunakan?
Jawab : tergolong mudah
3. Informasi apa saja yang biasanya anda baca di website ini?
Jawab : saya melihat agenda kampus
4. Apakah informasi yang anda cari sudah tersedia dengan jelas?
Jawab : sudah
5. Apakah setiap anda mengakses website, anda selalu mendapatkan informasi secara uptodate?
Jawab : Belum update
6. Apakah semua menu di website ini bisa digunakan?
Jawab : bisa
7. Apakah menurut anda tampilan website ini sudah menarik?
Jawaban : cukup menarik
8. Apakah reputasi website ini bagus:
website ? Jawab : bagus
9. Apakah anda pernah mengalami kendala saat mengakses website ?
Jawab : pernah
10. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?
Jawaban : sudah
1. Bagaimana harapan anda kedepannya dengan adanya website unilak ini?
Jawaban : semoga lebih baik lagi lah ,informasi bisa selalu update gitu



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

LAMPIRAN A

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Seli MONIKA
 Program Studi : Hukum
 Semester : 5
 Waktu Wawancara : 26-september-22
 Tempat Wawancara : unilak

Menerangkan Bahwa Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Fitri Ratna Susanti
 Nim : 11653200126
 Program Studi : Sistem Informasi
 Semester : 13
 Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian : Analisis Kualitas *Website* Universitas Lancang Kuning Menggunakan Metode *Webqua 14.0* Dan *Importance Performance Analysis (Ipa)*. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber


 (Seli Monika)

Nama : Seli Monika
 Jurusan : Hukum
 Semester : 5

Berikut ini hasil wawancara peneliti terhadap mahasiswa website Unilak yang bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti :

1. Apakah anda pernah mengakses website Unilak?
Jawab : pernah
2. Apakah website ini mudah digunakan?
Jawab : mudah
3. Informasi apa saja yang biasanya anda baca di website ini?
Jawab : informasi berita kampus
4. Apakah informasi yang anda cari sudah tersedia dengan jelas?
Jawab : sudah
5. Apakah setiap anda mengakses website, anda selalu mendapatkan informasi secara uptodate?
Jawab : Belum terlalu update
6. Apakah semua menu di website ini bisa digunakan?
Jawab : mungkin tidak, karena ada yang belum sesuai
7. Apakah menurut anda tampilan website ini sudah menarik?
Jawaban : menarik
8. Apakah reputasi website ini bagus:
website ? Jawab : bagus
9. Apakah anda pernah mengalami kendala saat mengakses website ?
Jawab : tentu pernah
10. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?
Jawaban : sepertinya belum lah
1. Bagaimana harapan anda kedepannya dengan adanya website unilak ini?
Jawaban : semoga lebih berfungsi dengan baik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN B

SURAT IZIN MELAKUKAN PENELITIAN



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
Jalan Yos Sudarso Km 8 Rumbai Pekanbaru Telp. (0761) 53108 - 53236
Kode Pos: 28265 Web Site : <https://unilak.ac.id/> Email: info@unilak.ac.id
18 Januari 2022

Nomor: ICG /Unilak/Ad/2022
Lamp : -
Hal : **Izin Melakukan Penelitian**

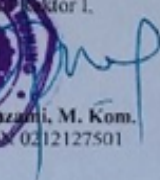
Yth,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan hormat,
Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau nomor B. 10512/F.V/PP.00.901/2022 tanggal 13 Januari 2022, hal Mohon Izin Penelitian dan Pengambilan Data Tugas Akhir/Skripsi, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa pada prinsipnya kami dapat mengizinkan :

Nama : Fitri Ratna Susanti
NIM : 11653200126
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

untuk melaksanakan Penelitian guna mendapatkan data dan informasi di Universitas Lancang Kuning dalam rangka penyelesaian tugas akhir (Skripsi) dengan judul "**Analisis Kualitas Layanan Website terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode E-Servqual**".

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak/Ibu di ucapkan terima kasih.


Wakil Rektor I,
Fitri Ratna Susanti, M. Kom.
NIDN 0212127501

Tembusan:
1. Rektor Unilak
2. Wakil Rektor Unilak
3. Yang bersangkutan (Fitri Ratna Susanti)
4. Arsip

LAMPIRAN C KUISIONER

ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS LANCANG KUNING MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IPA

Nama	
Jenis Kelamin	
Fakultas	
Semester	

Petunjuk Pengisian

Beri tanda centang pada salah satu kolom jawaban persepsi/kinerja dan kolom harapan/kepentingan sesuai keadaan responden. Terimakasih atas bantuannya.

STS	=	Sangat Tidak Setuju	STP	=	Sangat Tidak Penting
TS	=	Tidak Setuju	TP	=	Tidak Penting
S	=	Setuju	P	=	Penting
SS	=	Sangat Setuju	SP	=	Sangat Penting

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.

No	Pernyataan	Persepsi/Kinerja				Harapan/Kepentingan			
		STS	TS	S	SS	STP	TP	P	SP
1.	Apakah <i>website</i> Unilak mudah dipelajari saat dioperasikan?								
2.	Apakah interaksi dengan <i>website</i> Unilak mudah dan jelas dimengerti?								
3.	Apakah <i>website</i> Unilak memiliki tampilan yang menarik dan tidak membosankan?								
4	Apakah mudah untuk menemukan <i>website</i> Unilak ini?								
5	Apakah <i>website</i> Unilak mudah untuk dinavigasikan?								
6	Apakah <i>website</i> Unilak sudah tepat dalam penyusunan informasi?								
7	Apakah <i>website</i> Unilak menyajikan pengetahuan dari informasi <i>website</i> ?								
8	Apakah <i>website</i> Unilak ini sudah mencukupi tipikal dari <i>website</i> ?								
9	Apakah informasi yang diberikan <i>website</i> Unilak akurat dan jelas?								

LAMPIRAN D HASIL DATA

© Hak c

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

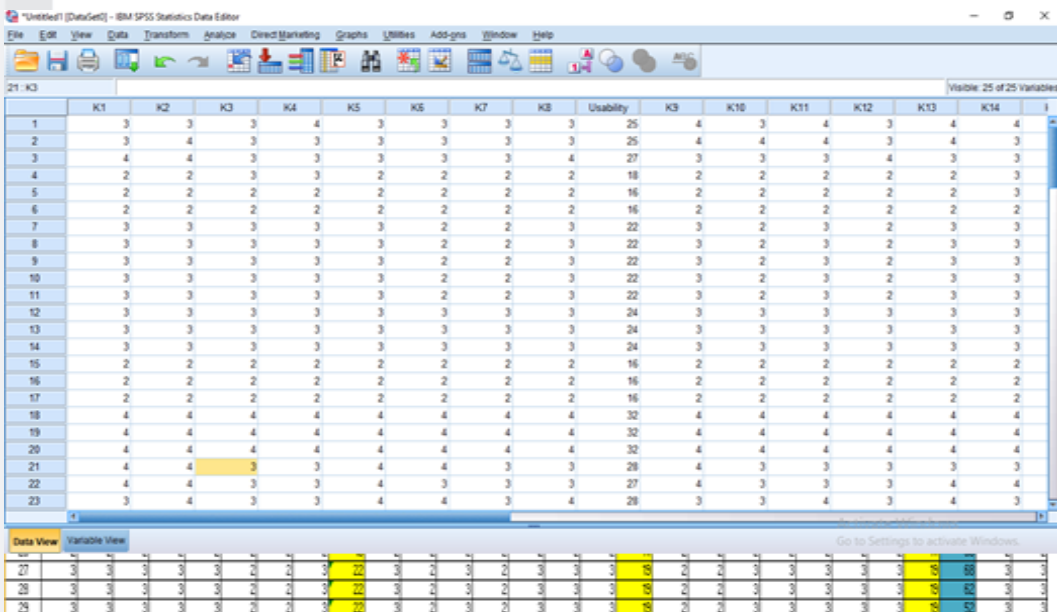
1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

DATA RESPONDEN					
NO	RESPONDEN	JENIS KELAMIN	KODE	FAKULTAS	KODE
1	Tatum Derin	perempuan	2	FKIP	1
2	Anggi Resti Rahmadani	perempuan	2	FKIP	1
3	Farni Wulandari	perempuan	2	FKIP	1
4	Yona Dwi Tirta Syafitri	perempuan	2	FKIP	1
5	kristina Br Gultom	perempuan	2	FKIP	1
6	Afriyanti Simamora	perempuan	2	FKIP	1
7	Ega Sauly Sitio	perempuan	2	FKIP	1
8	Risma Sari	perempuan	2	FKIP	1
9	Suci Chairunnisa	perempuan	2	FKIP	1
10	Sonia Permata Sari	perempuan	2	FKIP	1
11	Vira Budiarti	perempuan	2	FKIP	1
12	Rizka Aprillia	perempuan	2	FKIP	1
13	Nur Afifah	perempuan	2	FKIP	1
14	Nofita Sari Gowasa	perempuan	2	FKIP	1
15	Cendy Lauren	perempuan	2	FKIP	1
16	Muhammad Alwan	Laki-laki	1	Teknik	2
17	Vega Ervina	perempuan	2	Teknik	2

Data Responden

Hasil Jawaban Tingkat Kinerja Peranansi																											
usability													information quality					service interaction quality									
ID	K1	K2	K3	K4	KS	K6	K7	K8	Total	K9	K10	K11	K12	K13	K14	K15	Total	K16	K17	K18	K19	K20	K21	K22	Total	TOTAL	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

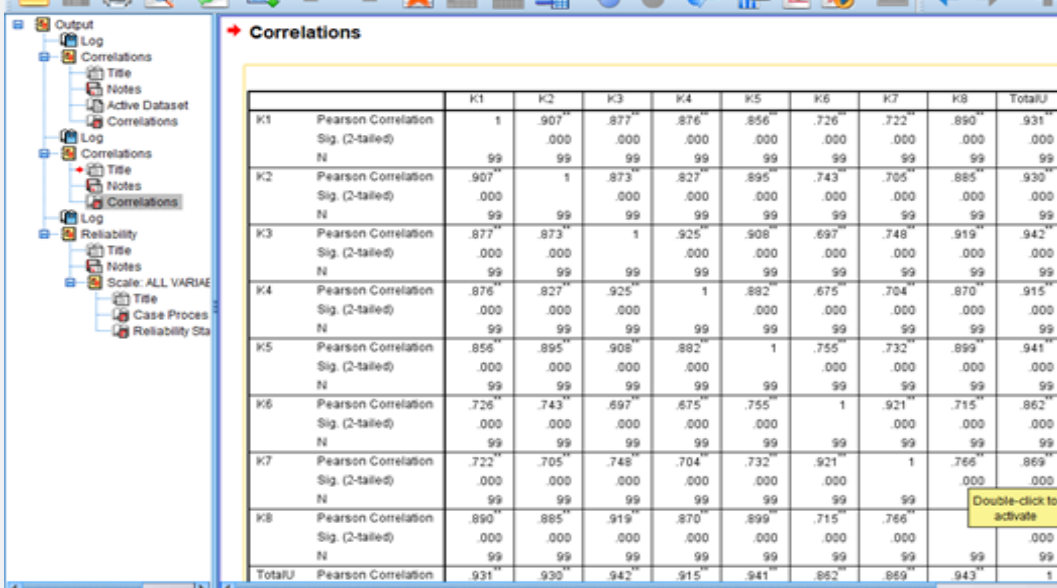
Data Hasil Tabulasi



Visible: 25 of 25 Variables

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	Usability	K9	K10	K11	K12	K13	K14	TotalU
1	3	3	3	3	4	3	3	3	25	4	3	4	3	4	4	931
2	3	4	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	3	4	3	930
3	4	4	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	3	3	930
4	2	2	3	3	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	930
5	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	930
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	930
7	3	3	3	3	3	2	2	2	22	3	2	3	2	2	3	930
8	3	3	3	3	3	2	2	2	22	3	2	3	2	2	3	930
9	3	3	3	3	3	2	2	2	22	3	2	3	2	2	3	930
10	3	3	3	3	3	2	2	2	22	3	2	3	2	2	3	930
11	3	3	3	3	3	2	2	2	22	3	2	3	2	2	3	930
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	930
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	930
14	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	930
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	930
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	930
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	930
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	930
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	930
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	930
21	4	4	3	3	4	4	3	3	28	4	3	3	3	3	3	930
22	4	4	3	3	4	3	3	3	27	4	3	3	3	3	4	930
23	3	4	3	3	4	4	3	4	28	3	3	4	3	4	3	930

Data SPSS



Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	TotalU
K1	Pearson Correlation	1	.907**	.877**	.876**	.856**	.726**	.722**	.890**	.931
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K2	Pearson Correlation	.907**	1	.873**	.827**	.895**	.743**	.705**	.885**	.930
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K3	Pearson Correlation	.877**	.873**	1	.925**	.908**	.697**	.748**	.919**	.942
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K4	Pearson Correlation	.876**	.827**	.925**	1	.882**	.675**	.704**	.870**	.915
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K5	Pearson Correlation	.856**	.895**	.908**	.882**	1	.755**	.732**	.899**	.941
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K6	Pearson Correlation	.726**	.743**	.697**	.675**	.755**	1	.921**	.715**	.862
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K7	Pearson Correlation	.722**	.705**	.748**	.704**	.732**	.921**	1	.766**	.869
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
K8	Pearson Correlation	.890**	.885**	.919**	.870**	.899**	.715**	.786**	1	.943
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TotalU	Pearson Correlation	.931**	.930**	.942**	.915**	.941**	.862**	.869**	.943**	1

Data Uji Validitas SPSS

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



© Ha



Susanti Ratna

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Fitri Ratna Susanti dilahirkan di Kota Lama yang terletak kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau, pada tanggal 27 Januari 1997. Anak dari pasangan Bapak Lukman dan Ibu Siti Aminah yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara, yang memiliki satu adik perempuan. Riwayat pendidikan yang sudah ditempuh penulis, yaitu lulus dari Sekolah Dasar Negeri 004 Kotalama tahun 2010. Pada tahun 2010 sampai tahun 2013 melanjutkan pendidikan di MT-S swasta Kotalama, lalu pada tahun 2016 lulus dari SMAN 1 Kunto Darussalam. Dan pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikannya di Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU. Selama menjadi mahasiswa UIN SUSKA RIAU, penulis juga pernah melakukan kegiatan pengabdian masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Sukadamai Kabupaten Rokan Hulu, selama kurang lebih dua bulan. Pada penelitian Tugas Akhir ini Penulis mengambil topik penelitian dengan judul “Analisa Kualitas Website Universitas Lancang Kuning Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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