

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**ANALISA KUALITAS *WEBSITE* STIKES TENGGU
MAHARATU PEKANBARU DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

M. ABDI WARDANA

11653101560



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

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



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

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* STIKES TENGGU MAHARATU PEKANBARU DENGAN METODE *WEBQUAL 4.0*

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. ABDI WARDANA
11653101560

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

Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.
NIK. 130517051



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 STIKES TENGGU
MAHARATU PEKANBARU DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. ABDI WARDANA

11653101560

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 11 Juli 2023

Pekanbaru, 11 Juli 2023

Mengesahkan,

Dekan

Dr. Hartono, M.Pd.

NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi

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

NIP. 198307162011011008

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom.

Anggota 1 : Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs.

Anggota 2 : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



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

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2023

Tanggal : 18 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Abdi Wardana

NIM : 11653101560

Tempat/Tgl. Lahir : Pulau Rambai, 27 Desember 1997

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : ANALISA KUALITAS WEBSITE STIKES TENGGU MAHARATU PEKANBARU DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Disertasi 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.

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

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



M. Abdi Wardana
NIM. 11653101560



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nikmat Tuhan yang mana, yang kamu dustakan? (QS: Ar-Rahman 13) Insya Allah dengan izin alah semua ini ada, tidak ada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah (QS: Al-Kahfi 39).

Skripsi ini saya persembahkan untuk Mak dan Bapak tercinta yang tidak pernah henti-hentinya memberiku semangat, doa, motivasi, nasehat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak tergantikan agar aku selalu kuat dalam setiap rintangan yang menghadangku, Mak, Bapak, inilah yang dapat aku berikan sebagai hadiah dariku untuk membalas pengorbanan Mak dan Bapak.

Allhamdulillah Sujud syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Terimakasih untuk pembimbing Tugas Akhir saya, Ibu Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom, Terima kasih telah mendengarkan keluhan saya, dan memberi saya banyak bimbingan dan motivasi sehingga saya bisa mampu bangkit dari keterpurukan selama kuliah saat masa-masa sulit.

Untuk mencapai seribu tujuan dan sejuta mimpi, saya akan terus belajar, akan terus mencoba, dan selalu berdoa untuk sampai ke sana. Jangan menyerah! terimakasih saya katakan. Skripsi ini saya persembahkan.

UIN SUSKA RIAU

© Ha

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.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian sekaligus penulisan Tugas Akhir ini dengan judul Analisa Kualitas *Website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru Dengan Metode *Webqual* 4.0. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Selama menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih 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 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibuk Medyantiwi Rahmawita M, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir ini yang telah banyak membantu penulis, memberikan banyak nasehat serta ilmu pengetahuan baik secara akademis maupun arahan yang sangat berharga yang penulis dapatkan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan motivasi dan semangat sehingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ibuk Fitriani Muttakin, S.Kom., M.Cs sebagai Dosen Penguji I (satu) yang telah memberi arahan dan kontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Ibuk Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penguji II (dua) yang telah memberi arahan dan kontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu saya yang sangat saya cintai yang selalu mendoakan terbaik buat saya, memberikan motivasi yang akan selalu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mendukung saya.

1. Teman-teman SIF E 2016 yang sama-sama berjuang untuk wisuda, tetap semangat, berusaha semaksimal mungkin dan jangan lupa kenangan diawal masa kuliah, hingga akhir perjuangan dalam mengengerjakan Tugas Akhir ini yang selalu diiringi dengan do'a.
Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dengan baik khususnya dalam bidang pendidikan Sistem Informasi, penulis berdoa dan berharap semoga Allah SWT membalas segala nikmat yang diberikan kepada pihak yang terkait dalam penyusunan Tugas Akhir melalui rahmat dan keberkahannya buat kita semua, Amin Amiin Yarabbal'alamin. Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran dapat dikirim melalui email abdiwardana442@gmail.com. Semoga kritik ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Pekanbaru, 18 Juli 2023

Penulis,

M. ABDI WARDANA

NIM. 11653101560

UIN SUSKA RIAU

ANALISA KUALITAS *WEBSITE* STIKES TENGGU MAHARATU PEKANBARU DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0

M. ABDI WARDANA
NIM: 11653101560

Tanggal Sidang: 11 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

Website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru merupakan *website* yang menyediakan layanan berita dan informasi universitas meliputi kegiatan kemahasiswaan, penerimaan mahasiswa baru, beasiswa, profil universitas dan informasi lainnya. Namun dalam proses rilis masih terdapat permasalahan terkait kualitas penggunaan, seperti fungsi menu bar tidak berjalan dengan baik, ditemukan kesalahan dalam hal kualitas informasi, pencarian konten tidak berhasil, kualitas informasi, terdapat berita yang jarang diperbarui. Dari berbagai aspek seperti interaksi dan kualitas layanan, ditemukan bahwa pesan lama sudah tidak tersedia lagi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas *website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru berdasarkan persepsi pengguna. Pada penelitian ini *website* kualitas STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru diukur menggunakan metode *Webqual* 4.0. Setelah menyelidiki hubungan metode *Webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna, dilakukan analisa berganda regresi linear. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa penggunaan kualitas terbaik adalah situs *website* yang memberikan interaksi yang jelas, yang terburuk adalah situs *website* yang tidak memiliki pesaing, kualitas informasi terbaik adalah situs *website* yang aktual, dan yang terburuk adalah situs *website* tidak memberikan informasi terperinci. Kualitas interaksi layanan informasi terbaik adalah situs *website* memberikan keamanan, yang terburuk adalah situs *website* yang tidak memberikan umpan balik. Berdasarkan uji regresi diketahui bahwa variabel *Usability Quality* tidak memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas *website*, sedangkan *Information Quality*, dan *Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas *website*.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, Pengguna *Website*, *Webqual* 4.0, *Website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

WEBSITE QUALITY ANALYSIS OF TENGKU MAHARATU PEKANBARU USING WEBQUAL 4.0 METHOD

M. ABDI WARDANA
NIM: 11653101560

Date of Final Exam: July 11th 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 STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru website is a website that provides news services and university information including student activities, new student admissions, scholarships, university profile and other information. But in the release process there are still problems regarding the quality of use, such as the menu bar function not working properly, was found errors in terms of information quality, unsuccessful content search, information quality, there are news that is rarely updated. From various aspects such as interaction and service quality, it was found that the old message is no longer available. The purpose of this research is to analyze the quality the STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru website based on user perceptions. On research This website quality of STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru is measured using the Webqual method 4.0. After investigating the relationship of the Webqual 4.0 method to user satisfaction, it was carried out multiple linear regression analysis. Based on the results of this study it was concluded that the use the best quality are websites that provide clear interaction, the worst are website that has no competitors, the best quality information is a website that reliable, and the worst thing is that the website does not provide detailed information. Quality the best information service interaction is the website provides security, the worst is a website that does not provide feedback. Based on the regression test is known that the Usability Quality variable does not have a positive influence on quality improvement website, while Information Quality, and Service Quality have a positive influence on website quality improvement.

Keywords: *Website Quality, Website Users, WebQual 4.0, STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru website*

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 | 2 |
| 1.3 Batasan Masalah | 2 |
| 1.4 Tujuan | 3 |
| 1.5 Manfaat | 3 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 3 |
| LANDASAN TEORI | 5 |
| 2.1 Profil Universitas | 5 |
| 2.2 Visi | 5 |
| 2.3 Misi | 5 |
| 2.4 Struktur Organisasi | 5 |
| 2.5 Tampilan <i>Website</i> STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru | 6 |
| 2.6 Analisis | 7 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | |
|----------|--|-----------|
| 2.7 | <i>Website</i> | 7 |
| 2.7.1 | Jenis-Jenis <i>Website</i> | 8 |
| 2.7.2 | Fungsi <i>Website</i> | 8 |
| 2.7.3 | Kriteria <i>Website</i> yang Baik | 8 |
| 2.7.4 | Pengukuran Kualitas <i>Website</i> | 10 |
| 2.8 | <i>Webqual</i> | 11 |
| 2.8.1 | Perkembangan <i>Webqual</i> | 11 |
| 2.8.2 | Dimensi <i>Webqual</i> 4.0 | 12 |
| 2.9 | Kuesioner | 13 |
| 2.10 | Teknik Pengukuran | 14 |
| 2.11 | Teknik <i>Sampling</i> | 14 |
| 2.12 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 16 |
| 2.13 | SPSS | 17 |
| 2.14 | Penelitian Terdahulu | 17 |
| 3 | METODOLOGI PENELITIAN | 19 |
| 3.1 | Tahap Pendahuluan | 20 |
| 3.2 | Tahap Perencanaan | 20 |
| 3.3 | Tahap Pengumpulan Data | 22 |
| 3.4 | Tahap Pengolahan dan Analisis Data | 23 |
| 3.5 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 23 |
| 3.6 | Tahap Dokumentasi | 23 |
| 4 | ANALISIS DAN HASIL | 24 |
| 4.1 | Analisa Pembahasan | 24 |
| 4.2 | Analisa <i>Website</i> Stikes Tengku Maharatu Pekanbaru Saat Ini | 24 |
| 4.3 | Analisis Variabel <i>Webqual</i> 4.0 | 27 |
| 4.4 | Identifikasi Responden | 29 |
| 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi | 29 |
| 4.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan | 30 |
| 4.7 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 31 |
| 4.8 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 32 |
| 4.9 | Hasil Uji Validitas | 32 |
| 4.10 | Hasil Uji Reliabilitas | 33 |
| 4.11 | Hasil Pengolahan Angket | 34 |
| 4.11.1 | Variabel Kualitas Penggunaan(X1) | 35 |
| 4.11.2 | Variabel Kualitas Informasi (X2) | 35 |
| 4.11.3 | Variabel Kualitas Interaksi (X3) | 36 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

| | | |
|--------|--|-----------|
| 4.11.4 | Variabel Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna | 36 |
| 4.12 | Uji Asumsi Klasik | 37 |
| 4.12.1 | Uji Normalitas | 37 |
| 4.12.2 | Uji Multikoloniaritas | 38 |
| 4.12.3 | Uji <i>Heteroskedastisitas</i> | 39 |
| 4.13 | Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 4.14 | Uji Koefisien Determinasi | 40 |
| 4.15 | Uji Hipotesis | 41 |
| 4.16 | Uji T | 41 |
| 4.17 | Uji F | 44 |
| 4.18 | Rekomendasi | 45 |
| | PENUTUP | 46 |
| 5.1 | Kesimpulan | 46 |
| 5.2 | Saran | 46 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA A - 1

LAMPIRAN B HASIL OBSERVASI B - 1

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------|--|----|
| 2.1 | Struktur Organisasi Stikes Tengku Maharatu | 6 |
| 2.2 | Tampilan Halaman Utama <i>Website</i> Stikes Tengku Maharatu | 7 |
| 2.3 | Metode <i>Webqual</i> 4.0 | 13 |
| 2.4 | Teknik <i>Sampling</i> | 15 |
| 3.1 | Metodologi Penelitian | 19 |
| 3.2 | Variabel <i>Webqual</i> | 22 |
| 4.1 | Berita Kampus Stikes Tengku Maharatu | 24 |
| 4.2 | Tampilan <i>Website</i> Stikes Tengku Maharatu | 25 |
| 4.3 | Visi dan Misi Stikes Tengku Maharatu | 25 |
| 4.4 | Halaman <i>Error</i> | 26 |
| 4.5 | Navigasi Yang Tidak Berfungsi | 26 |
| 4.6 | Menu Berita | 27 |
| 4.7 | Diagram <i>Pie Responden</i> Berdasarkan Program Studi | 30 |
| 4.8 | Diagram <i>Pie Responden</i> Berdasarkan angkatan | 31 |
| 4.9 | Diagram <i>Pie Responden</i> Berdasarkan Jenis Kelamin | 32 |
| 4.10 | Uji Normalitas <i>P-P Plot</i> | 37 |
| 4.11 | Uji Normalisasi <i>Histogram</i> | 38 |
| 4.12 | Uji <i>Heteroskedastisitas</i> | 39 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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> | 13 |
| 4.1 | Variabel dan Pernyataan <i>Webqual</i> 4.0 | 27 |
| 4.2 | Program Studi | 29 |
| 4.3 | Karakteristik Berdasarkan Angkatan | 30 |
| 4.4 | Jenis Kelamin | 31 |
| 4.5 | Uji Validitas | 33 |
| 4.6 | Uji Reabilitas | 34 |
| 4.7 | Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Penggunaan (X1) | 35 |
| 4.8 | Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Informasi (X2) | 35 |
| 4.9 | Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Informasi (X2) | 36 |
| 4.10 | Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Informasi (X2) | 36 |
| 4.11 | Uji Multikoloniaritas | 38 |
| 4.12 | Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 4.13 | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) | 41 |
| 4.14 | Analisis Regresi Linier Berganda | 42 |
| 4.15 | Uji F | 44 |
| 4.16 | Rekomendasi | 45 |

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|--------|--|
| IT | : Informasi Teknologi |
| STIKES | : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan |
| SI | : Sistem Informasi |
| S | : Setuju |
| SS | : Sangat Setuju |
| SPSS | : <i>Statistical Product and Service Solutions</i> |
| STS | : Sangat Tidak Setuju |
| TS | : Tidak Setuju |
| PHP | : <i>Hypertext Preprocessor</i> |
| ASP | : <i>Active Server Pages</i> |
| WWW | : <i>World Wide Web</i> |
| HTML | : <i>Hypertext Markup Language</i> |
| UK | : <i>United Kingdom</i> |
| B2C | : <i>Business To Consumer</i> |
| QFD | : <i>Quality Function Development</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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sekarang ini perkembangan teknologi semakin pesat, terlihat dari banyaknya alat yang digunakan untuk komunikasi dari berbagai perusahaan atau individu untuk bertukar informasi. Pertukaran informasi ini dimungkinkan karena teknologi yang telah dibuat oleh para ilmuwan dunia. Riset dalam bidang teknologi dan informasi dan komunikasi menyaksikan perubahan yang sangat luar biasa setiap harinya. Agar dapat mentransfer pesan atau data, diperlukan aplikasi sebagai penghubung ke pengguna (Sahfitri dan Ulfa, 2014).

Aplikasi online, salah satunya *website*. Pengembangan situs web adalah praktik publik yang inovatif di pemerintah daerah, sebagai cara yang terbilang sangat efisien dalam memberikan layanan dan informasi yang lebih baik dan lebih efisien di era teknologi digital. *Website* ialah salah satu kunci keberhasilan suatu lembaga yang bertujuan untuk mengembangkan konsep secara kompetitif (Anggraeni, Puspitasari, El Ayyubi, dan Wiliasih, 2013).

Website adalah sumber multimedia yang dipublikasikan dengan teknologi jaringan yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja. Cara mengetahui keefektifan suatu *website*, maka harus diukur (Aziza, 2019). *Website* harus memiliki kualitas informasi yang baik dan nyaman digunakan oleh pengguna awam untuk mencari informasi. *Website* sendiri ialah suatu media penting dimana pengguna dapat menemukan segala macam informasi yang berkaitan dengan bidangnya masing-masing, yaitu suatu jenis media yang dipublikasikan dengan jaringan internet yang dapat diakses dimana saja serta kapan saja. Kurangnya layanan komunikasi, *Webqual* 4.0 lebih memperhatikan menganalisis komunikasi dan kurang menganalisis kualitas informasi. Kedua alat tersebut telah digunakan untuk mempelajari situs web berkualitas (K. Dewi dan Monalisa, 2016).

Seiring dengan perkembangannya, *website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru telah melalui beberapa tahapan optimasi dan pengembangan sehingga kini menggunakan *website* yang lebih baru dengan *service quality*, meliputi online *tools* dan *customer service*, yang mulai dibangun pada tanggal 15 Maret 2018. Kini menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan penggunaannya. dapatkan informasinya, rumah layanan ini dari menu STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru, program studi, fasilitas di STIKES Tengku Maharatu, laboratorium, konferensi. Dari hasil survey yang dilakukan di STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru, terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi yang terdapat pada *website* STIKES

Tengku Maharatu Pekanbaru.

Kendala Pertama, informasi di *website* tidak *uptodate* kedua, tampilan STIKES Tengku Maharatu di *website* kurang menarik. Ketiga, tidak ada ruang untuk personal. Keempat, tidak ada ruang untuk organisasi. Kelima, ada fitur yang masih tidak berfungsi, dan terakhir, informasi yang disajikan tidak terlalu jelas. Semua ini terjadi karena mereka gagal menyelesaikan program. Oleh karena itu, pengguna tidak dapat memperoleh informasi yang mereka inginkan (N. Dewi dan Istianah, 2018).

Untuk kebutuhan Penelitian *Webqual* ini dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Berikut 3 dimensi yaitu: Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) Kualitas Informasi (*Information Quality*) Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

Banyak peneliti telah menggunakan cara ini sebagai metode untuk menentukan kualitas *website* terlebih dahulu, dan (1) analisis mempengaruhi suatu *quality website* mahasiswa terhadap kepuasan pengguna pada metode *Webqual* 4.0. Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya, (2) Analisis untuk mengukur suatu layanan *website* yang berkualitas LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan metode *Webqual* 4.0, karena banyak praktik yang sebelumnya digunakan oleh para peneliti untuk mengukur efektivitas situs *website*. Kualitas harus dibangun sejak dini, karna pengguna menginginkan kualitas yang baik dari setiap *website* yang mereka kunjungi, maka perusahaan yang berhasil memenuhi ekspektasi pengguna atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna akan membuat pengguna merasa nyaman dan tertarik. *Website* adalah situs web yang dapat diakses dan dilihat oleh pengguna Internet. Pengguna internet semakin hari semakin meningkat, sehingga ini merupakan pasar potensial yang akan terus berkembang.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperlukan penelitian mengenai “Analisa Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Pada *website* Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Tengku Maharatu Pekanbaru”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana Menganalisa kualitas *website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru Menggunakan *Webqual* 4.0”.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah Tugas Akhir ini adalah:

1. Pada tahap pengolahan data menggunakan SPSS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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. Responden penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru.
3. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dan *Simple Random Sampling* sebagai untuk menentukan pengambilan sampel.
4. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban.

1.4 Tujuan

Tujuan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengukur kualitas *website* yang dilihat dari *Webqual* 4.0 yang meliputi *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*.
2. Untuk memebrikan rekomendasi kepada pihak STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru.

1.5 Manfaat

Manfaat Tugas Akhir ini adalah:

1. Dapat mengetahui sejauh mana kualitas *website* STIKES Tengku Mharatu Pekanbaru.
2. Dapat mengetahui tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 Pada Tugas Akhir Ini Berisi Tentang: (1) Latar Belakang Masalah; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan Tugas Akhir yang dibuat.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi yang dilakukan mulai 5 dari tahap identifikasi masalah, kajian pustaka, perancangan metode, perancangan penelitian dan di akhiri penyusunan laporan.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab ini berisikan tentang analisis mengenai analisa kualitas *website* yang diukur berdasarkan variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 5. PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai Tugas Akhir yang telah dilakukan, dan saran yang diperlukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.



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 2

LANDASAN TEORI

2.1 Profil Universitas

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Tengku Maharatu Pekanbaru merupakan institusi pendidikan yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.98 Pekanbaru. STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru didirikan sejak tanggal 3 Agustus 2006 yang selalu berupaya meningkatkan sumber daya manusia baik secara kualitas dan kuantitas. Pada saat ini STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru memiliki 4 program studi yaitu D3 Kebidanan, S1 Ilmu Keperawatan, S1 Kesehatan Masyarakat, Profesi Ners. *Website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru dapat diakses melalui alamat <http://stikestengkumaratu.ac.id>, sesuai dengan perkembangannya saat ini website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru menyediakan berbagai fasilitas layanan untuk memudahkan pengguna didalamnya.

2.2 Visi

Menjadi STIKES yang unggul dalam pendidikan profesi kesehatan bidang penanganan kegawatdaruratan dan bencana di tingkat nasional pada tahun 2032.

2.3 Misi

1. Menyelenggarakan dan Mengembangkan Pendidikan dan Pengajaran Program Studi Kebidanan, Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat yang Unggul Dalam Penanganan Kegawatdaruratan dan Bencana.
2. Menyelenggarakan dan Mengembangkan Penelitian yang Mendukung Pelayanan Kesehatan Khususnya Kebidanan, Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat.
3. Menyelenggarakan dan Mengembangkan Pengabdian Masyarakat yang Sesuai Dengan Masalah Kesehatan Terutama Masalah Kegawatdaruratan dan bencana.

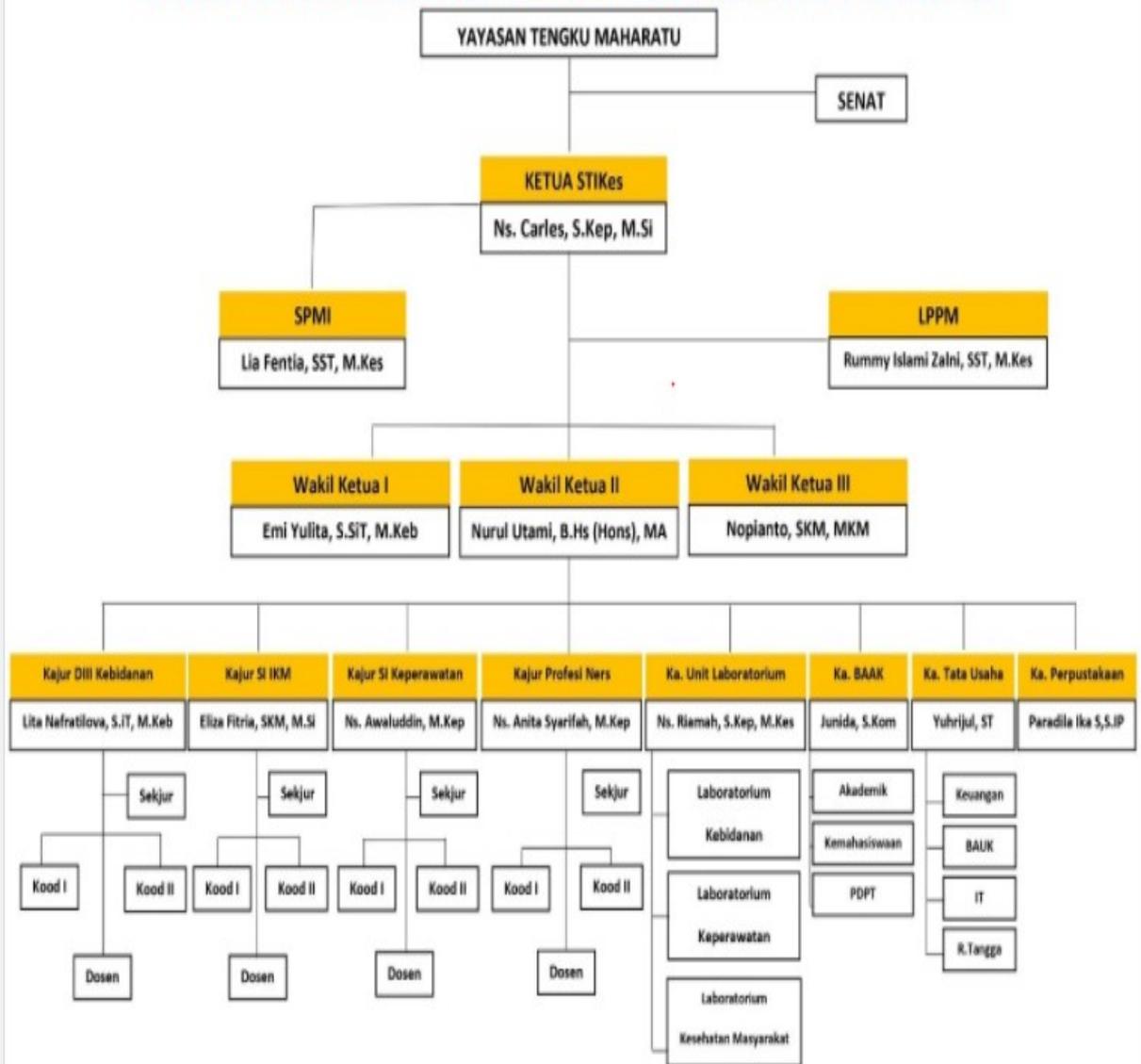
2.4 Struktur Organisasi

Berikut Struktur organisasi di Stikes Tengku Maharatu dapat dilihat pada Gambar 2.1.

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.

STRUKTUR ORGANISASI STIKES TENGGU MAHARATU PEKANBARU

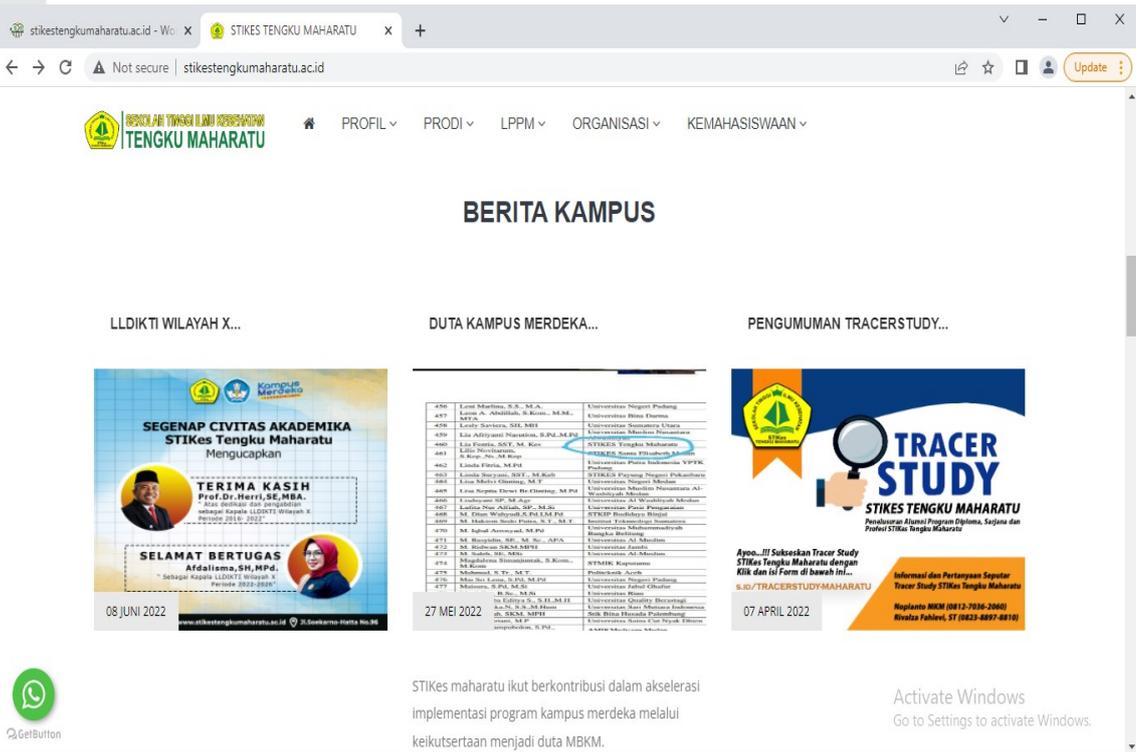


Gambar 2.1. Struktur Organisasi Stikes Tengku Maharatu

2.5 Tampilan Website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru

Adapun tampilan utama (*home*) dari *website* Stikes Tengku Maharatu dapat dilihat pada Gambar 3.2 berikut ini:

Gambar di bawah merupakan tampilan halaman utama dari *website* Stikes Tengku Maharatu yang mana pada *website* terdapat menu Beranda, profil, fakultas, akademik, konferensi internasional, admisi, dan kontak.



Gambar 2.2. Tampilan Halaman Utama Website Stikes Tengku Maharatu

2.6 Analisis

Analisis sistem diartikan sebagai suatu proses untuk memahami sistem yang ada, dengan menganalisa jabatan 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).

2.7 Website

Defenisi kata *Website* merupakan media komersial yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi untuk melakukan kegiatan bisnis (Ramadhani dan Maskur, 2020). Menurut Hasugian (2018) website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan filenya saling terkait. Web terdiri dari Homepage berada pada posisi teratas, dengan halaman-halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah homepage disebut *childpage*, yang berisi *hyperlink* ke halaman lain dalam web. *Website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet. Pengguna internet semakin hari semakin bertambah banyak, sehingga hal ini adalah potensi pasar yang berkembang terus.

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

2.7.1 Jenis-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-ubah setiap saat. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain php, asp, net, dan memanfaatkan database *mysql* atau *mssql*.
2. *Website* statis, merupakan *website* yang isi kontennya jarang diubah. Bahasa pemrograman yang digunakan yaitu *html* dan tidak memanfaatkan database.

2.7.2 Fungsi Website

Berdasarkan Hasugian (2018) secara umum web mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Komunikasi
Situs web yang mempunyai fungsi komunikasi pada umumnya adalah situs web dinamis. Karena dibuat menggunakan pemrograman web (server side) maka dilengkapi fasilitas yang memberikan fungsi-fungsi komunikasi, seperti *web mail*, *form contact*, *chatting form*, dan yang lainnya.
2. Fungsi Informasi
Situs web yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya.
3. Fungsi Transaksi
Situs web dapat dijadikan sarana transaksi bisnis baik barang, jasa atau lainnya. Situs web ini menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik.

2.7.3 Kriteria Website yang Baik

Setiap sesuatu yang diciptakan mempunyai kriteria, dalam hal ini juga *website* mempunyai kriteria. *Website* yang baik tidak hanya terbatas pada masalah desain dan seni, berikut ini kriteria-kriteria *website* yang baik menurut (Anwariningsih, 2011), dapat dilihat dari:

1. *Usability*
Usability merupakan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

a. Pengutipan hanya untuk 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 Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

2. 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 web 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. Miliki data-data atau penjelasan pendukung. Sertakan juga daftar referensi dari sumber yang berwenang. Bila konten berbentuk multimedia, usahakan berhubungan dengan isi situs web. Streaming bersama isi situs web. Sinkronkan antara audio dan visual. Jika perlu aksesnya dikelompokkan pada halaman tertentu dan diberikan informasi mengenai besar file dan total waktu pemutarannya, sehingga konten tersebut berhasil memikat pengunjung.

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.

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

6. **Loading Time**
Bila sebuah situs web 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 web bekerja dari aspek teknologinya, hal ini bisa melibatkan programmer dengan *script*-nya, 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. Web juga harus dapat diakses melalui teknologi tersebut.

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, atau lainnya. Seperti *link* yang berbunyi *More info about this*, *glossar*, *related links*. Untuk mekanisme *feedback*, contohnya seperti kritik, komentar, pertanyaan, *polling* atau *survey*. Keuntungan dari adanya mekanisme *feedback* adalah user dapat memberitahu pengelola bila ada kesalahan pada situs seperti *missinglink*, *deadlink*, atau kesalahan lainnya. User juga dapat memberikan kritik dan saran demi kemajuan situs.

2.7.4 Pengukuran Kualitas Website

Menurut Rohman, Kurniawan, dkk. (2017) pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *Webqual* terdiri dari enam dimensi, yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan interaksi, kegunaan dari konten, gaya hidup dan kepribadian. Perilaku pengguna internet mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan dimensi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten dan gaya hidup.

2.8 Webqual

2.8.1 Perkembangan Webqual

Webqual merupakan salah satu cara pengukuran kualitas *website* berdasarkan dari persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. 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 menggunakan 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 web, 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, 2003). 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 diterapkan 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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: Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*). Dalam *Webqual 4.0* ini, kegunaan berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut.

2.3.2 Dimensi *Webqual 4.0*

Webqual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi yaitu (Husain dan Budiyantra, 2018):

1. *Usability* (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)

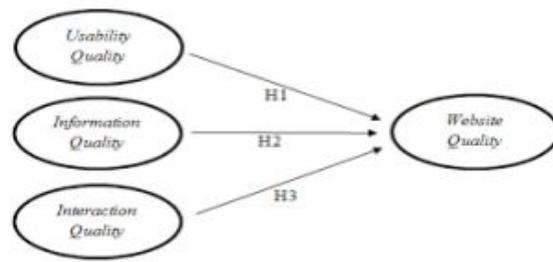
adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk ditujukan kepada pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *uptodate*, informasi yang sesuai dengan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

3. *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

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* (Sanjaya, 2012). Metode *Webqual 4.0* dapat dilihat pada Gambar 2.3.

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.



Gambar 2.3. Metode *Webqual* 4.0

Berikut ini disajikan Tabel 2.1 dari dimensi dan item yang menjelaskan model webqual 4.0 (Setyawan dan Dzikri, 2016):

Tabel 2.1. Dimensi dan Item *Webqual*

| Dimensi | Webqual 4.0 Item |
|----------------------------|--|
| <i>Usability quality</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan website 2. saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan website 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 website “<i>website</i> berita” 7. saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan website 8. saya merasa jelas dan paham berinteraksi dengan website |
| <i>Information quality</i> | <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 |
| <i>Interaction quality</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>website</i> memiliki reputasi yang baik 2. <i>website</i> memberikan rasa aman ketika saya melakukan <i>transaksi</i> 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 7. saya merasa yakin dengan informasi yang diberikan |

2.9 Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan oleh para peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data secara tidak langsung yang biasanya sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Ada empat kom-

ponen 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 Teknik Pengukuran

Ada dua teknik pengukuran dengan kuesioner yang paling populer yaitu:

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

LSR adalah skala atau pengukuran sikap responden. Jawaban pertanyaan dinyatakan dalam pilihan yang mengakomodasi jawaban antara Sangat Setuju Sekali dengan Sangat Tidak Setuju. Banyak pilihan biasanya 3, 5, 7, 9 dan 11. Dalam prakteknya yang paling sering digunakan adalah 5. Disini peneliti menggunakan *skala likert* Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)

2. *Semantic Differential* (SD)

Responden menyatakan pilihan diantara dua kutub kat sifat atau frasa. Dapat dibentuk dalam suatu garis nilai yang kontinyu, dan dapat diukur dalam satuan jarak atau dalam bentuk pilihan seperti LSR.

2.11 Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (M. Sugiyono, 2013). Secara skematis, teknik macam-macam sampling ditunjukkan pada Gambar 2.4.

Probability Sampling merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Teknik sampling ini meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

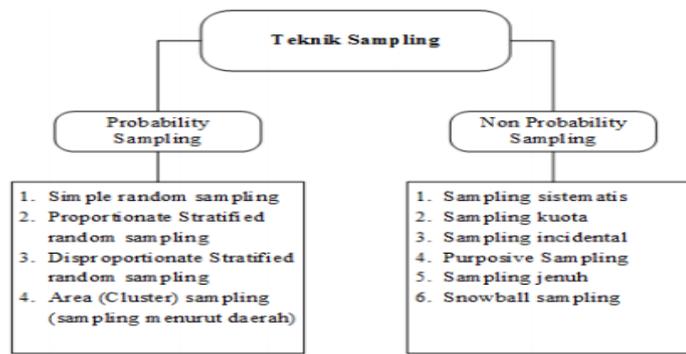
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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



Gambar 2.4. Teknik Sampling

1. *Simple Random Sampling*

Untuk menghilangkan kemungkinan bias, kita perlu mengambil *sampel random* sederhana atau sampel acak. Pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi. Hal ini dapat dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen.

2. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

3. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional

4. *Cluster sampling (Area Sampling)*

Teknik *sampling* daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas. *Nonprobability sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih menjadi sampel. Teknik *sampling* ini meliputi:

1. *Sampling Sistematis*

Teknik *sampling* ini merupakan teknik penarikan sampel dengan cara penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

2. *Sampling Kuota*

Sampling kuota adalah teknik penarikan *sampling* dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai pada jumlah (kuota) yang diinginkan.

3. *Sampling Aksidental*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sampling Aksidental adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang ditemukan pada waktu menentukan sampel cocok dengan diperlukan sebagai sumber data.

4. *Puposive Sampling*

Purposive Sampling adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan untuk tujuan tertentu saja. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

5. *Sampling Jenuh*

Sampling Jenuh adalah teknik penarikan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain dari *sampling* jenuh ini adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

6. *Snowball Sampling*

Snowball Sampling adalah teknik penarikan sampel yang mula-mula dilakukan dalam jumlah kecil (informan kecil) kemudian sampel yang terpilih pertama disuruh memilih sampel berikutnya, yang akhirnya jumlah sampel akan bertambah banyak seperti bola salju yang bergelinding makin lama makin besar

2.12 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Selain itu validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. (Ghozali, 2006) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (M. Sugiyono, 2013). Untuk mengetahui apakah kuisisioner yang disusun tersebut valid, maka perlu dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pernyataan dengan skor total kuesioner tersebut.

Kriteria dalam pengujian hipotesis validitas dalam penelitian adalah:

1. Angket dinyatakan valid apabila nilai perolehan R hitung lebih besar dari R

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tabel.

Angket dinyatakan tidak valid apabila nilai perolehan R hitung lebih kecil dari R tabel. Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. (? , ?) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Butir pernyataan dikatakan *reliable* atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Cronbach Alpha*.

2.13 SPSS

SPSS merupakan salah satu *software* yang dapat digunakan untuk membantu pengolahan, perhitungan, dan analisis data secara *statistik*. SPSS mengalami perkembangan dari versi 6.0 hingga kini versi 20 dan mungkin masih akan terus berkembang lagi (Sujarweni, 2015).

Statistical Product and Service Solition (SPSS) adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini adalah dapat melakukan secara lebih cepat semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun. Jika dilakukan perhitungan secara manual akan memakan waktu yang lebih lama (Sarwono, 2006).

2.14 Penelitian Terdahulu

1. (Nada dan Wibowo, 2015)
Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. Dimensi kualitas interaksi (*Interaction Quality*) dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi (*Information Quality*) dan kegunaan (*usability*) dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* SIA.
2. (Pratama dan Kusumo, 2015)
Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. 3 Dimensi *Webqual website* CDC mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. (Warjiyono dan Hellyana, 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Usability Quality, Information Quality, dan Visual Quality* berpengaruh positif, sedangkan dari sisi *Service Interaction Quality* belum mempunyai kualitas baik.

(Manik, Salamah, dan Susanti, 2017)

Pengaruh Metode *Webqual* 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Politeknik Negeri Sriwiaya. Kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan interaksi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna *website* Politeknik Negeri Sriwijaya.

(Rohman dkk., 2017)

Pengukuran Kualitas *Website* Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode *Webqual* 4.0. Dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*) berpengaruh positif.

(Manik dkk., 2017)

Pengaruh Metode *Webqual* 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Politeknik Negeri Sriwijaya. Kualitas kegunaan dan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan interaksi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna *website* Politeknik Negeri Sriwijaya.

(Syaifullah dan Soemantri, 2016)

Pengukuran Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). Kualitas, kualitas informasi web berpengaruh positif, kualitas interaksi berpengaruh negatif.

(Kurniawati, Kusyanti, dan Mursityo, 2018)

Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan *Webqual* 4.0. Kualitas *website* yang terdiri dari *usability, information quality* dan *service interaction quality* mempengaruhi kepuasan pelanggan Mister Aladin. Terlihat dari hubungan antar variabel bebas memberikan hubungan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

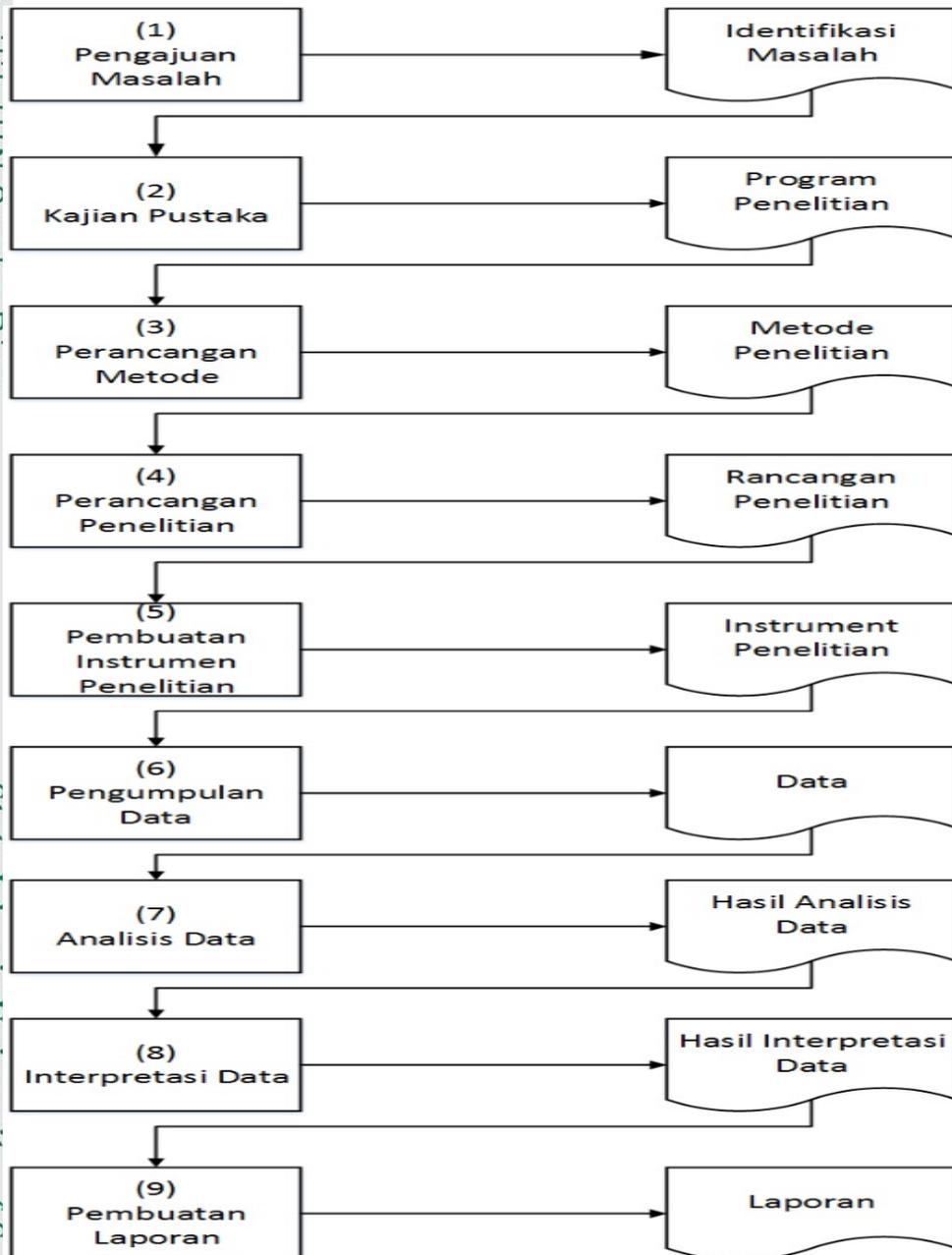
(Pamungkas dan Saifullah, 2019)

Evaluasi Kualitas *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan *Webqual* 4.0. *Information Quality* dan *interaction Quality* berpengaruh positif, *Usability* berpengaruh negatif.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

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



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

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

3.1 Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan pada penelitian merupakan tahap atau langkah awal sebelum melakukan penelitian. Tahap ini dimulai dengan menentukan tempat atau studi kasus dan menentukan judul yang tepat dengan studi kasus yang ada. Tahap pendahuluan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan Studi Kasus

Langkah yang paling pertama dilakukan adalah mencari studi kasus atau tempat penelitian untuk melakukan penelitian Tugas Akhir, penelitian ini dilakukan pada STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.98 Pekanbaru.

2. Menentukan Objek Penelitian

Langkah selanjutnya adalah menentukan objek penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah *website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru.

3. Menentukan Judul Penelitian

Setelah menentukan studi kasus dan objek penelitian maka langkah selanjutnya adalah menentukan judul. Judul dari penelitian Tugas Akhir ini yaitu Analisa Kualitas *Website* STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru Dengan Metode *Webqual* 4.0.

3.2 Tahap Perencanaan

Kegiatan yang terdapat pada tahap perencanaan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Masalah Penelitian

Mengidentifikasi masalah untuk dipecahkan, hal ini dilakukan untuk menghilangkan keragu-raguan. Langkah yang dilakukan yaitu menentukan rumusan masalah, batasan masalah, serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian. Adapun cara mengidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada bagian IT dan mahasiswa STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru.

2. Menentukan Data yang dibutuhkan

Sebelum mengumpulkan data, terlebih dahulu harus ditentukan data apa yang akan dibutuhkan dalam penelitian Tugas Akhir ini. Penentuan data penelitian ini dilakukan setelah observasi secara langsung, selanjutnya melakukan studi pustaka untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang diperlukan dalam penelitian Tugas Akhir ini yaitu:

- (a) Data Utama atau primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan bagian pengelola *website*, bagian IT, dan maha-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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.

siswa Stikes Tengku Maharatu Pekanbaru seperti data tentang sejarah website, profil dan sejarah Stikes Tengku Maharatu, serta visi misi, struktur organisasi, dan permasalahan yang terdapat pada *website*.

- (b) Data Pendukung atau sekunder, yaitu buku dan jurnal mengenai metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu jurnal mengenai metode *Webqual* 4.0.

3. Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik pengumpulan data maka dilakukan penelitian studi pustaka, observasi serta wawancara untuk memastikan apakah alat yang ditentukan dapat diterapkan pada objek penelitian. Setelah menentukan teknik pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah menentukan alat untuk mengumpulkan data yaitu studi pustaka, wawancara dan survei kuesioner.

4. Menentukan Responden

Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Stikes Tengku Maharatu Pekanbaru. Jumlah mahasiswa yang aktif sebanyak 522 orang kemudian untuk menghitung sampel menggunakan rumus *slovin*. Banyak responden atau sampel yang digunakan dalam proses penyebaran kuesioner diperoleh menggunakan rumus Slovin seperti berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{522}{1 + 522 \times (0,1^2)}$$

$$n = \frac{522}{6,22} = 82,57$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Dari Persamaan 3.1 di atas maka didapat jumlah sampel pada penelitian 82. Kerena jumlah populasi seluruh responden 522 dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 82 responden, maka peneliti menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena setiap elemen penelitian

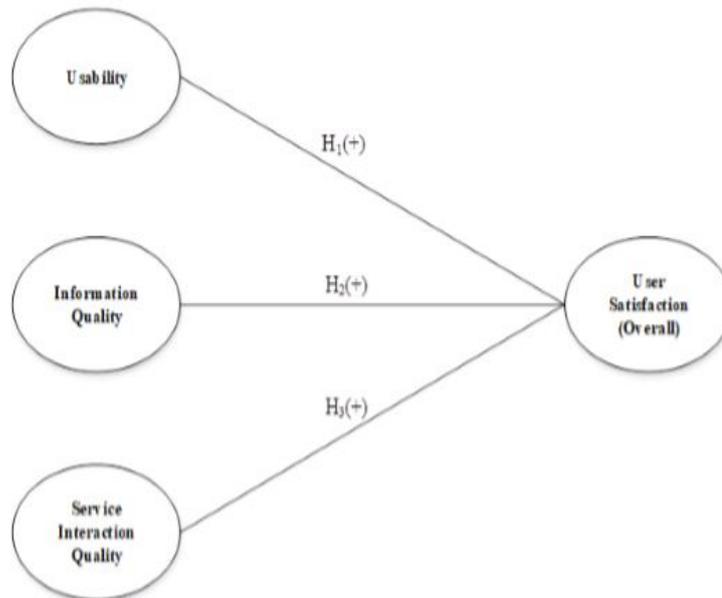
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dari suatu populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

5. Menentukan Hipotesis

Berikut variabel *Webqual* 4.0 dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Variabel *Webqual*

- (a) H1: *Usability* (kegunaan) pada *website* stikes tengku maharatu pekanbaru berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).
- (b) H2: *Information Quality* (kualitas informasi) pada *website* stikes tengku maharatu pekanbaru berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).
- (c) H3: *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi pelayanan) pada *website* stikes tengku maharatu pekanbaru berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna).

3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan bahan penelitian.

Tahap pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi dari penelitian sejenis, jurnal, dan buku yang berhubungan dengan penulisan penelitian Tugas Akhir ini. Kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

yang diperoleh dari data internal objek penelitian.

Wawancara

Akses tanya jawab dilakukan pada objek yang pernah mengakses situs Stikes Tengku Maharatu Pekanbaru. Wawancara dilakukan langsung mengenai permasalahan yang terdapat pada website Stikes Tengku Maharatu Pekanbaru dengan staff pengelola situs web yang akan diteliti, serta beberapa mahasiswa aktif Stikes Tengku Maharatu. Peneliti memberikan pertanyaan seputar layanan *website* Stikes Tengku Maharatu.

Menyebarkan Kuesioner

Untuk mengetahui kualitas *website* Stikes Tengku Maharatu Pekanbaru, maka penelitian ini dilakukan dengan metode survei berdasarkan kuesioner. Kuesioner didalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* yang telah diimplementasikan oleh pihak Stikes Tengku Maharatu Pekanbaru. Setelah menyebarkan kuesioner, dilakukan uji prasyarat instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan yang diusulkan untuk mengukur variabel adalah valid. Dalam menentukan variabel pembuatan kuesioner, peneliti menggunakan variabel yang terdapat dalam metode *Webqual* 4.0.

3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Tahap ini dilakukan dengan melakukan pengolahan terhadap data kuesioner responden dengan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis hasil kuesioner.

3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada tahap ini peneliti akan melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang diperoleh valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi *Product Moment* atau R tabel dengan R hitung, dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel. Setelah menyelesaikan uji validitas, langkah selanjutnya adalah pengujian reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah *reliable* atau *non reliable*.

3.4.2 Tahap Dokumentasi

Melakukan dokumentasi hasil penelitian, yaitu semua data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan akan menghasilkan sebuah laporan yang nantinya akan diujikan kepada pembimbing ataupun penguji. Data yang diperoleh sebelumnya diolah sedemikian rupa kedalam laporan penelitian yang akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penelitian Tugas Akhir ini.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengguna Website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru terhadap kualitas pengguna sebesar 0,247 yang lebih kecil dari T tabel, yaitu 1,651, yang berarti bahwa uji hipotesis tidak diterima dan masalah kualitas pengguna tidak terbukti secara nyata.
2. Kemudian Kualitas Informasi 1.409 lebih besar dari T tabel yaitu 1.651 dan Kualitas Interaksi 2.459 yang lebih besar dari 1.651 yang artinya pengujian hipotesis dua dan tiga dapat diterima dan permasalahan yang ada pada kualitas informasi dan kualitas interaksi terbukti nyata. Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi tidak up to date, tidak ada kolom komentar dan live chat yang tersedia di website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru.
3. Rekomendasi yang dihasilkan sebagai solusi adalah dari segi kualitas informasi pihak pengelola harus memperbaharui semua informasi yang ada di website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru. Untuk variabel kualitas interaksi sebaiknya pihak pengelola memperbaharui sehingga menyediakan wadah komunikasi di website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru seperti kolom komentar atau live chat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengukuran kualitas *website* yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pengelola website STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* sesuai dengan keinginan. pengunjungnya, saran yang diberikan adalah:

1. STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru harus menjaga kualitas penggunaan *website* nya dianggap cukup baik untuk memenuhi keinginan atau kepuasan penggunaannya.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna website, STIKES Tengku Maharatu Pekanbaru disarankan untuk memperhatikan kualitas informasi yang ada, misalnya dengan memperbaharui informasi terkini, dan memberikan informasi detail atau detail pada *website*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Webqual* 4.0. namun bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat

menggunakan metode selain *Webqual* 4.0 dalam mengukur kualitas website terhadap kepuasan pengguna, menambahkan variabel atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan dan dapat menggunakan bentuk model kuesioner lainnya dalam penelitian, sehingga hasil penelitian selanjutnya akan lebih sempurna.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, 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.
- Anggraeni, L., Puspitasari, H., El Ayyubi, S., dan Wiliasih, R. (2013). Akses umkm terhadap pembiayaan mikro syariah dan dampaknya terhadap perkembangan usaha: Kasus bmt tadbiirul ummah, kabupaten bogor. *Al-Muzara'ah*, 1(1), 56–67.
- Anwariningsih, S. H. (2011). Multi faktor kualitas website. *Jurnal Gaung Informatika*, 4(1).
- Ariza, R. F. A. (2019). Analisa usability desain user interface pada website tokopedia menggunakan metode heuristics evaluation. *Jurnal Tekno Kompak*, 13(1), 7–11.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial management & Data systems*.
- Dewi, K., dan Monalisa, M. (2016). Effect of corporate social responsibility disclosure on financial performance with audit quality as a moderating variable. *Binus Business Review*, 7(2), 149–155.
- Dewi, N., dan Istianah, I. (2018). The relationship between macro nutrition and physical activities with nutrition status in employee offices of the directorate poltekkes kemenkes jakarta ii. *Sanitas*, 9(2), 143–151.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasugian, P. S. (2018). Perancangan website sebagai media promosi dan informasi. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1).
- Husain, T., dan Budiyantra, A. (2018). Analisis end-user computing satisfaction (eucs) dan webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 4(2), 164–176.
- Karniawati, R. A., Kusyanti, A., dan Mursityo, Y. T. (2018). Analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pelanggan mister aladin dengan menggunakan webqual 4.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Manik, A., Salamah, I., dan Susanti, E. (2017). Pengaruh metode webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna website politeknik negeri sriwijaya. *Jurnal Elektro dan Telekomunikasi Terapan (e-Journal)*, 4(1), 477–477.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

- Nada, N. Q., dan Wibowo, S. (2015). Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2 Desember).
- Pamungkas, R., dan Saifullah, S. (2019). Evaluasi kualitas website program studi sistem informasi universitas pgri madiun menggunakan webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22–31.
- Pratama, Y., dan Kusumo, D. S. (2015). Pengukuran kualitas website cdc universitas telkom menggunakan metode webqual 4.0. *eProceedings of Engineering*, 2(1).
- Ramadhani, M. D., dan Maskur, A. (2020). Pengaruh citra merek, kepercayaan, kualitas layanan websiteshopee terhadap keputusan pembelian online (studi pada mahasiswa universitas stikubank semarang).
- 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.
- Sahfitri, V., dan Ulfa, M. (2014). Analisis usability sistem e-learning menggunakan use questionnaire. *Prosiding SNaPP: Sains, Teknologi*, 4(1), 373–380.
- Sanjaya, I. (2012). Pengukuran kualitas layanan website kementerian kominfo dengan menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal penelitian iptek-kom*, 14(1).
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Graha ilmu.
- Setyawan, R. A., dan Dzikri, A. (2016). Analisis penggunaan metode marker tracking pada augmented reality alat musik tradisional jawa tengah. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 7(1), 295–304.
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian bisnis. *Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas*.
- Sugiyono, M. (2013). Kualitatif, dan kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Spss untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- 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).
- Syaifullah, S., dan Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.
- Syukron, A., dan Hasan, N. (2015). Perancangan sistem informasi rawat jalan berbasis web pada puskesmas winong. *Bianglala Informatika*, 3(1).

Warjiyono, W., dan Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran kualitas website pemerintah desa jagalempeni menggunakan metode webqual 4.0. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, 5(2), 139.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

WAWANCARA

Nama : Siti Halimah, M.TR.Keb
Jabatan : Dosen

1. Apakah ibuk sebagai dosen pernah mengakses atau mengunjungi website STIKES Tengku Maharatu, jika pernah berapa kali dalam sehari mengunjunginya?
Jawaban : Pernah, tapi kalau untuk satu kali perhari tidak ada paling secara berkala gitu pas mau lihat informasi seputar kampus aja.
2. Apakah website ini mudah dioperasikan?
Jawaban : Kalau untuk pengoperasiannya sejauh ini mudah dan mudah juga diakses oleh pihak pihak yg memang membutuhkan info seputar kampus Maharatu.
3. Apakah website STIKES Tengku Maharatu memberikan tampilan yang menarik?
Jawaban : Sejangkau ini tampilannya bagus bagus aja seperti website pada umumnya.
4. Apakah informasi pada website sudah sesuai dengan kebutuhan ibuk sebagai dosen?
Jawaban : Kalau untuk informasinya sepertinya lebih menjawab kebutuhan terkait informasi kampus saja, kalau untuk internal dosen biasanya langsung dikampus.
5. Apakah website ini dapat membantu kinerja ibuk sebagai dosen?
Jawaban : Kalau untuk membantu kinerja ya terkait perolehan informasi kampus saja paling.
6. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?
Jawaban : Kalau bicara efektif dan efisiennya sudah, tapi hanya efektif dalam pemberian info info yang ada dikampus saja.
7. Apakah ada kendala selama ibuk mengakses website STIKES Tengku Maharatu?
Jawaban : Kalau untuk kendala sejauh ini tidak ada, aman aman saja, tidak pernah down juga sistemnya.
8. Informasi apa saja yang ibuk cari dalam website STIKES Tengku Maharatu tersebut?
Jawaban : Informasi terkait profil kampus dan info info umum terbaru tentang kampus.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

9. Apakah informasi yang disediakan website STIKES Tengku Mahartu selalu *up to date*?

Jawaban : Kalau untuk *up to date* nya mungkin karena saya jarang buka saya kurang merhatiin, tapi untuk semua kegiatan dan pengumuman selalu ada di website.

10. Harapan apa yang ibuk inginkan untuk website STIKES Tengku Mahartu di masa depan?

Jawaban: Harapan kedepannya dari saya pribadi mungkin kalau bisa ditambahin open access akun dosen yg bisa terhubung dengan mahasiswa terkait pelaporan mata kuliah apa yg tersedia dan sedang dijalani, atau mungkin didalamnya tersedia fitur untuk dosen mengupload bahan bahan perkuliahan dan mahasiswa dapat dengan mudah mengakses kapan saja.



Siti Halimah, M.Tr.Keb

WAWANCARA

Nama : Rivalza Fahlevi, ST
Jabatan : Pengelola IT

1. Apakah bapak sebagai dosen pernah mengakses atau mengunjungi website STIKES Tengku Maharatu, jika pernah berapa kali dalam sehari mengunjunginya?
Jawaban : Kurang lebih 3 kali dalam sehari
2. Apakah website ini mudah dioperasikan?
Jawaban : Iya, cukup mudah
3. Sudah berapa lama website STIKES Tengku Maharatu ini dikelola?
Jawaban : Kalau saya sendiri sudah 7 bulan
4. Apa tujuan STIKES Tengku Maharatu membuat website ini?
Jawaban : Untuk memudahkan mahasiswa/i mencari informasi yang di butuhkan
5. Apakah menurut bapak sebagai dosen, informasi-informasi yang ada pada website ini sudah lengkap?
Jawaban : Belum, masih ada beberapa yang perlu di tambah lagi
6. Selama ini apa yang menjadi kendala didalam publikasi melalui media website STIKES Tengku Maharatu?
Jawaban : Kurang lengkap data yang didapatkan untuk di masukkan
7. Apakah informasi-informasi pada website STIKES Tengku Maharatu selalu up to date?
Jawaban : Iya
8. Selama website dipublikasikan apakah ada masalah dalam segi kualitasnya?
Jawaban : Dalam segi tampilan/interface masih kurang
9. Apa-apa saja kelemahan pada website STIKES Tengku Maharatu tersebut?
Jawaban : Fiturnya masih kurang lengkap
10. Dengan masalah yang terjadi pada website ini apakah sudah pernah dilakukan penilaian terhadap website itu sendiri?
Jawaban : Dilakukannya maintenance dalam jangka 1 kali dalam 3 bulan
11. Harapan apa yang bapak miliki untuk website STIKES Tengku Maharatu di masa depan?
Jawaban : Semoga kedepannya interfacenya lebih menarik dan ramah sehingga banyak orang yang melihat

Narasumber



Rivalza Fahlevi, ST

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

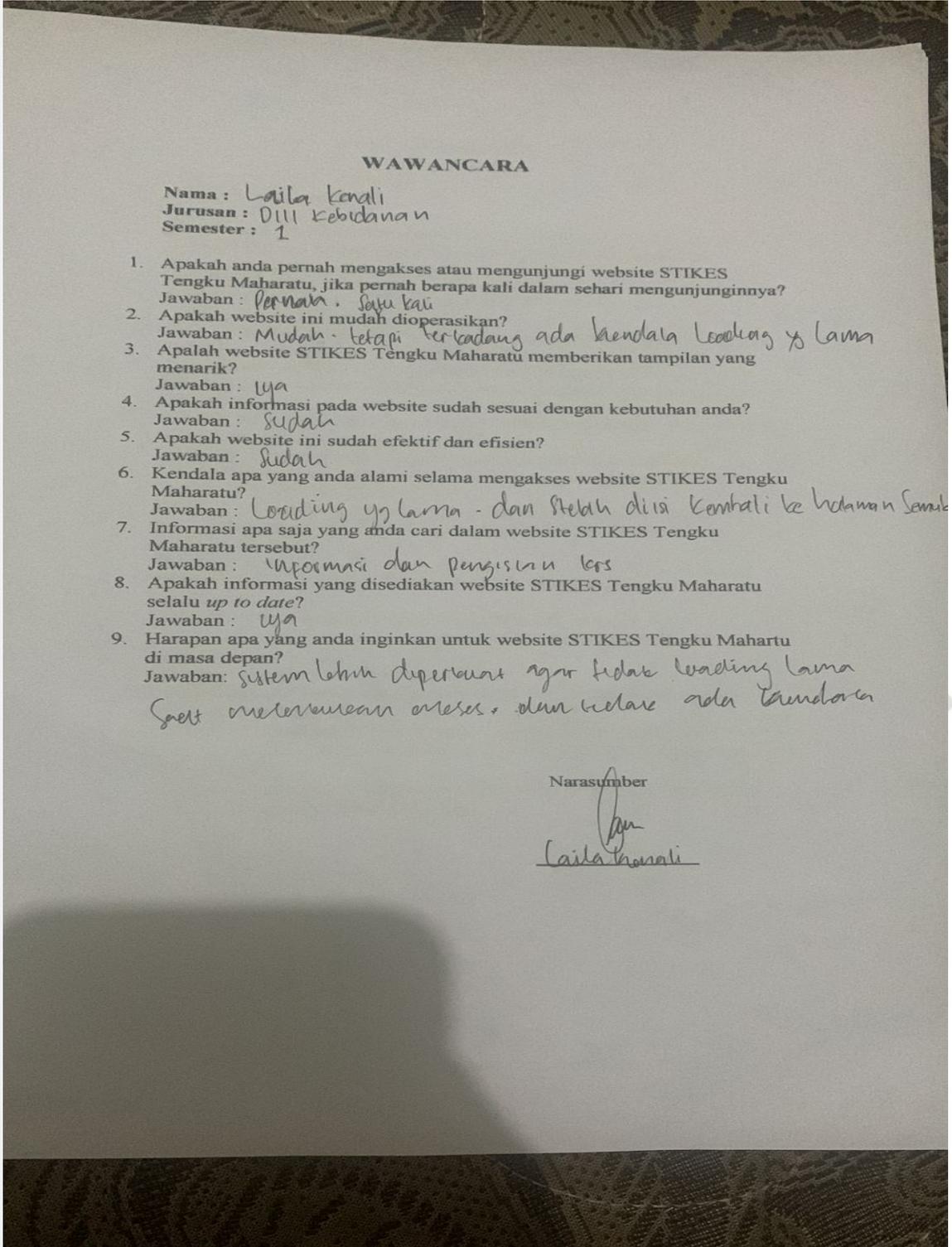
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



WAWANCARA

Nama : Laila Kanali
 Jurusan : DIII Kebidanan
 Semester : 1

1. Apakah anda pernah mengakses atau mengunjungi website STIKES Tengku Maharatu, jika pernah berapa kali dalam sehari mengunjunginya?
 Jawaban : Pernah. Satu kali
2. Apakah website ini mudah dioperasikan?
 Jawaban : Mudah - tetapi terkadang ada kendala loading yg lama
3. Apakah website STIKES Tengku Maharatu memberikan tampilan yang menarik?
 Jawaban : ya
4. Apakah informasi pada website sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
 Jawaban : sudah
5. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?
 Jawaban : sudah
6. Kendala apa yang anda alami selama mengakses website STIKES Tengku Maharatu?
 Jawaban : Loading yg lama - dan setelah diisi kembali ke halaman Semak
7. Informasi apa saja yang anda cari dalam website STIKES Tengku Maharatu tersebut?
 Jawaban : Informasi dan pengisian les
8. Apakah informasi yang disediakan website STIKES Tengku Maharatu selalu up to date?
 Jawaban : ya
9. Harapan apa yang anda inginkan untuk website STIKES Tengku Maharatu di masa depan?
 Jawaban : sistem lebih diperkuat agar tidak loading lama serta memerlukan akses dan kelancaran ada kendala

Narasumber

Laila Kanali
Laila Kanali



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

WAWANCARA

Nama : Susi LIANA HALAWA
 Jurusan : D III KEBIDANAN
 Semester : I

1. Apakah anda pernah mengakses atau mengunjungi website STIKES Tengku Maharatu, jika pernah berapa kali dalam sehari mengunjunginya?
 Jawaban : Pernah (1x)
2. Apakah website ini mudah dioperasikan?
 Jawaban : Iya
3. Apakah website STIKES Tengku Maharatu memberikan tampilan yang menarik?
 Jawaban : Iya
4. Apakah informasi pada website sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
 Jawaban : Iya
5. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?
 Jawaban : Sudah
6. Kendala apa yang anda alami selama mengakses website STIKES Tengku Maharatu?
 Jawaban : Terkadang loadingnya lama
7. Informasi apa saja yang anda cari dalam website STIKES Tengku Maharatu tersebut?
 Jawaban : Informasi, Pengisian KRS
8. Apakah informasi yang disediakan website STIKES Tengku Maharatu selalu *up to date*?
 Jawaban : Iya
9. Harapan apa yang anda inginkan untuk website STIKES Tengku Mahartu di masa depan?
 Jawaban : Sistemnya di Perkuat lagi, agar di Saat mahasiswa Mebukkan akses tidak ada kendala

Narasumber

Susi LIANA HALAWA



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

WAWANCARA

Nama : NOVITA DESISARI MARBUN
 Jurusan : DIII Kebidanan
 Semester : I

1. Apakah anda pernah mengakses atau mengunjungi website STIKES Tengku Maharatu, jika pernah berapa kali dalam sehari mengunjunginya?
 Jawaban : Pernah (1 x)
2. Apakah website ini mudah dioperasikan?
 Jawaban : Iya, mudah
3. Apakah website STIKES Tengku Maharatu memberikan tampilan yang menarik?
 Jawaban : Iya, tapi terkadang ada kendala
4. Apakah informasi pada website sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
 Jawaban : Iya
5. Apakah website ini sudah efektif dan efisien?
 Jawaban : Sudah
6. Kendala apa yang anda alami selama mengakses website STIKES Tengku Maharatu?
 Jawaban : Saat pembukaannya (Loadingnya terkadang lama)
7. Informasi apa saja yang anda cari dalam website STIKES Tengku Maharatu tersebut?
 Jawaban : Informasi, pengisian KRS
8. Apakah informasi yang disediakan website STIKES Tengku Maharatu selalu up to date?
 Jawaban : Iya
9. Harapan apa yang anda inginkan untuk website STIKES Tengku Maharatu di masa depan?
 Jawaban: Harapan saya, semoga kampus stikes tengku maharatu bisa mengembangkan sistem, agar dalam melakukan akses, dapat mahasiswa bisa menggunakan dengan tidak adanya kendala.

Narasumber

NOVITA MARBUN



Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



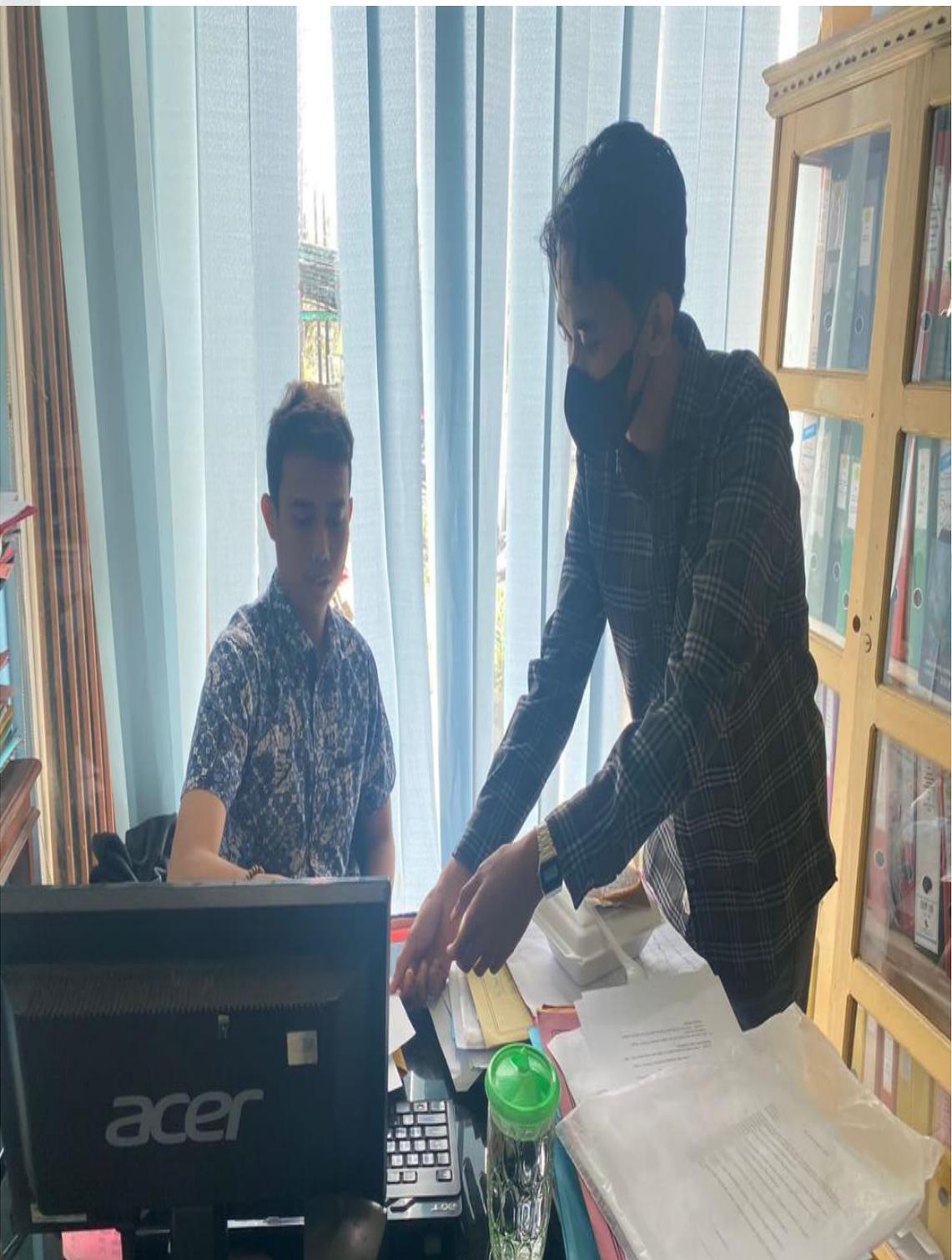
Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN B

HASIL OBSERVASI



© Hak c

if 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.



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



© Ha



Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

M. Abdi Wardana, penulis lahir di Pulau Rambai, pada tanggal 27 Desember 1997 anak dari pasangan Bapak Kamiludin dan Ibuk Yusrofani. Pada tahun 2003 penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 002 Pulau Rambai dan menamatkan pendidikan pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di MTSN 4 Kampar dan menamatkan pendidikan pada tahun 2012. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Kampar Timur dan menamatkan pendidikan pada tahun 2015. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada program studi sistem informasi dan menamatkan pendidikan pada tahun 2023. Dengan penelitian tugas akhir berjudul ANALISA KUALITAS *WEBSITE* STIKES TENGGU MAHARATU PEKANBARU DENGAN METODE *WEBQUAL* 4.0. Jalin komunikasi dengan penulis, email: 11653101560@students.uin-suska.ac.id

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.