



ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RUMAH SAKIT DAERAH MADANI KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

AMSAHDI NASUTION

11750314820



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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 RUMAH SAKIT DAERAH MADANI KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

TUGAS AKHIR

Oleh:

AMSAHDI NASUTION

11750314820

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 19 Juli 2024

Ketua Program Studi

Eti Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Pembimbing

T. Khairil Ahsyar S.Kom., M.Kom.

NIP. 198505202023211020

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RUMAH SAKIT DAERAH
MADANI KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

TUGAS AKHIR

Oleh:

AMSAHDI NASUTION
11750314820

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 08 Juli 2024

Pekanbaru, 08 Juli 2024
Mengesahkan,

Ketua Program Studi

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

Dekan

Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Syafril Siregar, S.Th.I., M.Ag.

Sekretaris : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

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

Anggota 2 : Siti Monalisa, ST., M.Kom.

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : ARSAHDI NABUTION
 NIM : 11770314820
 Tempat/Tgl. Lahir : PAKAMTAN, 01 JUNI 1998
 Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI
 Prodi : SISTEM INFORMASI

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~:

Analisa Kualitas Website Rumah Sakit Daerah Kmadani Kota Pekanbaru Menggunakan Metode Webqual 4.0

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

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

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

Pekanbaru, 25 Juli 2024
 Yang membuat pernyataan



ARSAHDI NABUTION

NIM : 11770314820

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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

UIN Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

UIN SUSKA RIAU

LEMBAR PERNYATAAN

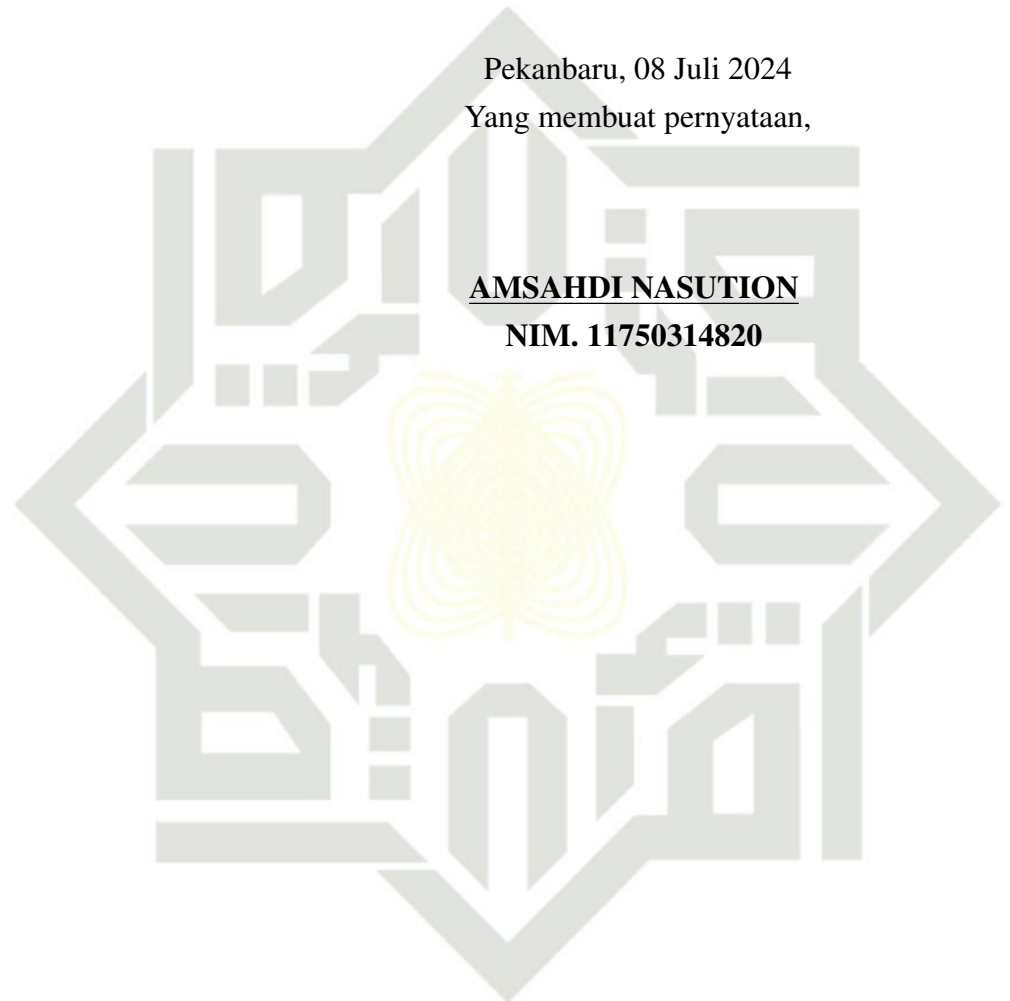
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara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

Pekanbaru, 08 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

AMSAHDI NASUTION

NIM. 11750314820



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LEMBAR PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Segala puji hanya kepada Allah 'Azza Wa Jalla. Kita bertawakal hanya kepada Allah dan meminta ampunan-Nya, karena tiada upaya hanya meminta pertolongan kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan-kejahatan dari diri kita dan dari keburukan amal perbuatan yang telah kita lakukan. Saya bersaksi bahwa tidak ada Tuhan yang berhak disembah dengan benar kecuali Allah Azza Wa Jalla, dan saya bersaksi bahwa Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Salam* adalah hamba serta utusan-Nya.

Shalawat beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Salam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat syafaat-Nya di dunia maupun di akhirat, *Aamiin*.

Bersyukur kepada Allah *Azza Wa Jalla* yang telah banyak memberi nikmat tiada tara yang tidak dapat kita dustakan. Allah *Azza Wa Jalla* yang telah menolong seluruh hamba-Nya dengan memberikan kemudahan disetiap kesulitan. Allah *Azza Wa Jalla* yang selalu memberikan yang terbaik menurut-Nya, salah satu nikmat peneliti rasakan yaitu dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada ayah, ibu, dan kakak tercinta yang tidak pernah berhenti dalam mendoakan, memberi kasih sayang, dukungan, kesabaran, dan jerih upaya lainnya. Semoga Allah *Azza Wa Jalla* membalas segala kebaikan ayah, ibu, dan kakak di dunia maupun di akhirat, *Aamiin. Jazakumullahu Khairon*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin, segala puji bagi Allah Azza Wa Jalla atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Analisa Kualitas *Webside* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru Menggunakan Metode Webqual 4.0”. *Sholawat* beriringkan salam tak lupa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya. *Shalawat* beserta salam tidak lupa kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Salam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta do'a dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti 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 sekaligus Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan, nasihat, dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Penguji II pada Tugas Akhir.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan, nasihat, dan motivasi sehingga dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Syafril Siregar, S.Th.I., M.Ag sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir.
7. Ibu Medyantiwi Rahmawita Munzir, ST., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah sabar membimbing peneliti selama perkuliahan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi peneliti mengucapkan terima kasih atas ilmu yang telah diberikan, semoga menjadi pemberat amal kebaikan di hari akhir nanti.
9. Ayahanda Muhammaddin Nasution dan Ibunda Zuhaida Lubis yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan nasihat dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.



10. Kakak kandung Ratna Aida Nasution dan Wilda Hairani Nasution yang telah memberikan do'a, motivasi, dan nasihat dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Sahabat setia terima kasih telah memberikan semangat kepada peneliti dan telah menjadi sahabat yang selalu menjadi tempat pendengar keluh kesah dan yang senantiasa membersamai peneliti selama perkuliahan hingga Tugas Akhir.

Teman Angkatan 2017 yang terus memberikan semangat untuk sampai di tahap ini.

Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang terlibat dalam perjuangan penyelesaian pendidikan Strata I (S1) yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada peneliti dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Semoga segala do'a dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat amalan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam Tugas Akhir ini dapat dikirimkan melalui *email* 11750314820@students.uin-suska.ac.id. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Pekanbaru, 19 Juli 2024

Peneliti,

AMSAHDI NASUTION

NIM. 11750314820

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.



ANALISA KUALITAS *WEBSITE* RUMAH SAKIT DAERAH MADANI KOTA PEKANBARU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

AMSAHDI NASUTION

NIM: 11750314820

Tanggal Sidang: 08 Juli 2024

Periode Wisuda:

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

ABSTRAK

Pengukuran kualitas *website* dilakukan untuk meningkatkan tingkat penggunaan *website*. *Website* Rumah Sakit Daerah Madani (RSD) Kota Pekanbaru juga diketahui belum pernah melakukan evaluasi kepada pengunjung terkait kepuasan pengguna *website*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisa dan nilai terhadap kualitas *website* yang ideal di RSD Madani Kota Pekanbaru yang telah ditentukan berdasarkan persepsi dan harapan penggunanya dengan metode Webqual 4.0 melalui indikator pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, sehingga mengetahui prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan. Adapun responden pada penelitian ini sebanyak 85 orang yang merupakan pengguna *website*. Berdasarkan hasil dari setiap dimensi Webqual 4.0 maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju terhadap semua indikator yang terdapat pada dimensi Webqual 4.0. Setelah dilakukan penilaian terhadap dimensi kepuasan pengguna responden sangat setuju terhadap pernyataan rasa puas tentang keseluruhan *website* dan responden juga sangat setuju terhadap pernyataan *website* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru sangat membantu dalam memperoleh informasi. Berdasarkan tingkat kesesuaian *website* 64,04 responden merasa *website* RSD Madani Pekanbaru sangat sesuai dengan harapan responden. Pada indikator Webqual 4.0 terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki oleh *website* RSD Madani yaitu interaksi dengan *website* jelas dan mudah dimengerti, kemudahan menemukan alamat *website* serta *website* memberikan informasi yang sesuai. Dengan demikian perlu adanya peningkatan *website* terhadap indikator tersebut sehingga pengguna lebih mudah dalam menggunakan *website* Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, Metode Webqual 4.0, RSD Madani 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.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Stasiun Ilmu dan Teknologi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau



ANALYSIS OF THE WEBSITE QUALITY OF MADANI REGIONAL HOSPITAL IN PEKANBARU CITY USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD

AMSAHDI NASUTION
NIM: 11750314820

Date of Final Exam: July 08th 2024
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

Website quality measurements are carried out to increase the level of website usage. It is also known that the Pekanbaru City Civil Hospital website has never conducted an evaluation of visitors regarding website user satisfaction. The aim of this research is to analyze and assess the quality of the ideal website at the Pekanbaru City Civil Hospital which has been determined based on the perceptions and expectations of its users using the Webqual 4.0 method through quantitative approach indicators based on usability, information quality and service interaction quality, so that Know priorities for improvement and maintenance. The respondents in this study were 85 people, who were website users. Based on the results of each Webqual 4.0 dimension, it can be concluded that respondents agree with all the indicators contained in the Webqual 4.0 dimensions. After assessing the dimensions of user satisfaction, respondents strongly agreed with the statement of satisfaction regarding the entire website and respondents also strongly agreed with the statement that the Pekanbaru Madani Regional Hospital website was very helpful in obtaining information. Based on the website suitability level of 64.04 respondents felt that the Madani Pekanbaru Regional Hospital website was very in line with the respondents' expectations. In the Webqual 4.0 indicators, there are several indicators that need to be improved by the Madani Regional Hospital website, namely interaction with the website is clear and easy to understand, ease of finding the website address and the website provides appropriate information. Thus, it is necessary to improve the website for these indicators so that it is easier for users to use the Pekanbaru Madani Regional Hospital website.

Keywords: Madani Pekanbaru Regional Hospital, Website Quality, Webqual 4.0 Method.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
2 LANDASAN TEORI	5
2.1 Analisis	5
2.2 <i>Website</i>	5
2.3 Kualitas <i>Website</i>	6
2.4 Metode Webqual	6
2.5 Perkembangan Webqual	7
2.6 Dimensi Webqual 4.0	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan 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	Kuesioner	9
2.7.1	Jenis Kuesioner	9
2.7.2	Komponen Inti Kuesioner	10
2.8	Teknik Pengukuran	11
2.9	Teknik <i>Accidental Sampling</i>	11
2.10	Uji Validitas	11
2.11	Uji Realibilitas	12
2.12	<i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS)	13
2.13	Penelitian Terdahulu	13
2.14	Profil Rumah Sakit	15
3	METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1	Tahap Pendahuluan	16
3.1.1	Menentukan Tempat dan Objek Penelitian	17
3.1.2	Menentukan Judul Penelitian	17
3.2	Tahap Perencanaan	17
3.2.1	Mengidentifikasi Masalah	17
3.2.2	Menentukan Data yang Dibutuhkan	17
3.2.3	Menentukan Teknik Pengumpulan Data	17
3.2.4	Menentukan Responden	17
3.3	Tahap Pengumpulan Data	18
3.3.1	Studi Pustaka	18
3.3.2	Observasi	18
3.3.3	Wawancara	18
3.3.4	Membuat dan Menyebar Kuesioner	18
3.4	Tahap Jangkauan Hasil	19
3.5	Tahap Dokumentasi	19
4	HASIL DAN ANALISIS	20
4.1	Karakteristik Responden	20
4.1.1	Subjek Berdasarkan Usia	20
4.1.2	Subjek Berdasarkan Pekerjaan	20
4.1.3	Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	21
4.2	Analisis Deskripsi Variabel	21
4.2.1	Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)	21
4.2.2	Dimensi Kualitas Informasi (X2)	23
4.2.3	Dimensi Kualitas Interaksi Layanan (X3)	24
4.2.4	Dimensi Kepuasan Pengguna (Y)	26



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.

4.3	Uji Validitas dan Relibilitas	27
4.3.1	Uji Validitas	27
4.3.2	Uji Reliabilitas	27
4.4	Analisis Kesesuaian Website Rumah Sakit Madani	28
5	PENUTUP	30
5.1	Kesimpulan	30
5.2	Saran	30

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	SURAT SETELAH MELAKUKAN OBSERVASI	B - 1
LAMPIRAN C	BUKTI OBSERVASI	C - 1
LAMPIRAN D	OLAH DATA RESPONDEN	D - 1
LAMPIRAN E	BUKTI PENYEBARAN KUESIONER PENELITIAN	E - 1



DAFTAR GAMBAR

2.1	Metode Webqual 4.0	7
2.2	Halaman Awal <i>Website</i>	15
3.1	Metodologi Penelitian	16
4.1	Diagram Subjek Berdasarkan Pekerjaan	21
4.2	Diagram Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	21
4.3	Diagram Tingkat Kesesuaian <i>Website</i> Yang Diharapkan	28
A.1	Surat Pernyataan Wawancara	A - 1
A.2	Surat Pernyataan Wawancara (Lanjutan...)	A - 2
B.1	Surat Pernyataan Wawancara	B - 1
C.1	Observasi Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru	C - 1
C.2	Foto Bersama IT Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru	C - 1
D.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	D - 2

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

DAFTAR TABEL

2.1	Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)	8
2.2	Dimensi Kualitas Informasi	9
2.3	Dimensi Kualitas Interaksi	9
4.1	Kategori Responden Berdasarkan Usia	20
4.2	Penjelasan Responden Terhadap Variabel X1	22
4.3	Penjelasan Responden Terhadap Variabel X2	23
4.4	Penjelasan Responden Terhadap Variabel X3	25
4.5	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Y	26
4.6	Uji Validitas Kualitas <i>Website</i>	27
4.7	Uji Validitas Kepuasan Pengguna	27
4.8	Uji Reliabilitas Kualitas <i>Website</i>	28
4.9	Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	28

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

B2C	:	<i>Business to Consumer</i>
Km.	:	Kilometer
LSR	:	Likert's Summated Rating
QFD	:	<i>Quality Function Deployment</i>
RSD	:	Rumah Sakit Daerah
SPSS	:	<i>Statistical Product and Service Solutions</i>
SS	:	Sangat Setuju
S	:	Setuju
SD	:	<i>Semantic Differential</i>
STS	:	Sangat Tidak Setuju
TS	:	Tidak Setuju
UK	:	<i>United Kingdom</i>
Webqual	:	<i>Website Quality</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



BAB 1

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Website menawarkan fasilitas komunikasi dalam menjelajahi dengan menggunakan software browser yang memiliki tujuan untuk memperoleh informasi dalam berbagai keperluan (Siregar dan Fitriawan, 2018). *Website* dapat diukur kualitasnya melalui tingkat penggunaan oleh para pengguna (Rahmaini, 2018), hal ini disebabkan oleh pengunjung yang lebih cenderung tertarik dengan *website* yang memiliki informasi cepat, dan pelayanan yang baik sehingga menjadi daya tarik bagi pengguna untuk mengakses *website* (Andry, Juliawan, Hosea, dan Wijaya, 2019).

Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru adalah rumah sakit yang ada di Kota Pekanbaru dan terletak di jalan raya Garuda Sakti Km. 2. Rumah sakit ini memiliki luas area 30.400 m² dengan bangunan seluas 13.128,51 m². Rumah Sakit ini diresmikan oleh Bapak Walikota Pekanbaru tanggal 26 Januari 2018 dengan izin operasional yang diterbitkan tanggal 28 Desember 2017 yang merupakan rumah sakit Kelas C.

Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru dimiliki oleh pemerintah daerah melakukan pembinaan dan pengawasan sebagai salah satu upaya peningkatan pelayanan medis yang menjadi tanggung jawab Kementerian Kesehatan dan juga oleh Dinas Kesehatan Provinsi Riau dan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Namun, pihak rumah sakit belum melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* RSD Madani Kota Pekanbaru.

Pertama, pada tampilan yang akan kita lihat pada *website* rsd-madani.pekanbaru.go.id adalah tampilan pada *website* kurang menarik dikarenakan tidak adanya kombinasi warna dan juga tombol pencarian yang tidak berfungsi. Tampilan *website* yang menarik adalah menyajikan informasi berbetuk teks, gambar dan kumpulan halaman web yang saling terhubung (Monalisa, 2016). Menurut Setiawan (2016), indikator tampilan yang menarik dan daya tarik bagi pengunjung termasuk dalam permasalahan dimensi *Usability*.

Kedua, informasi yang tersedia pada *website* rumah sakit daerah madani kota Pekanbaru kurang informatif atau terperinci, yaitu informasi pada menu fasilitas rawat inap, menu layanan dan berita madani. Pada menu fasilitas dan menu layanan tidak adanya gambar dan penjelasan, Akibatnya pengunjung tidak dapat mengetahui informasi apa saja yang ada di menu fasilitas dan menu layanan. Pada menu berita madani tidak tersedia informasi tanggal berita itu diposting, untuk mengetahui waktu pastinya pengunjung harus mengklik berita tersebut supaya tahu kapan

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

berita tersebut diposting. Menurut Setyawan (2016), informasi yang *up to date* dan cukup detail termasuk kedalam dimensi *Information Quality*.

Ketiga, *website* rumah sakit daerah madani kota pekanbaru tidak memfasilitasi kotak saran/komentar terhadap berita atau informasi pada *website* tersebut, sehingga pengunjung sulit menyampaikan tanggapan, pertanyaan dan melakukan komunikasi dengan pengelola *website*. Kotak saran dapat menjadi sarana dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan penggunaanya. *Website* rumah sakit daerah madani kota pekanbaru juga diketahui belum pernah melakukan evaluasi kepada pengunjung terkait kepuasan pengguna *website*. Tidak adanya kolom komentar di dalam *website*. Oleh karena itu, pengunjung tidak mengetahui tingkat kepuasan jasa Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru serta tidak memperoleh ulasan dari pengunjung atau pengguna. Fitur komentar adalah sebuah kolom setiap program yang berfungsi untuk pendataan riwayat pengguna dan menghubungkan data pribadi pada program tersebut (Khairina, 2011). Dengan demikian indikator aman saat bertransaksi dan aman dalam menyampaikan data pribadi termasuk kedalam dimensi *Interaction Quality* (Setyawa, Susilo, dan Apriatari, 2017).

Dalam pengukuran kualitas *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru digunakan metode Webqual 4.0. berdasarkan persepsi pengguna akhir metode Webqual 4.0 merupakan metode yang tepat dalam pengukuran kualitas *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru (Setyawa dkk., 2017).

Beberapa penelitian-penelitian telah menggunakan metode Webqual 4.0 diantaranya, (1) Nuke Juniarti dengan judul penelitian Analisa Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Baraya Travel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dengan jumlah pengunjung *website* Baraya Travel yang dilihat dari situs sebesar 130.070 per November 2018. Hasil dari pengukuran kepuasan ini dapat menjadi tolak ukur perusahaan pada nilai kepuasan konsumen pada *website* Baraya Travel (Juniarti Nuke, 2018). Pada penelitian yang dilakukan oleh Fiki Rizqiana dengan judul Analisa Perbandingan *Website* Traveloka Dan *Website* Tiket.Com Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan IPA. Hasil dari pengukuran ini mendapatkan skor rata-rata 73,4 pada *website* Tiket.com dan pada *website* Traveloka mendapatkan rata-rata 78,1 sehingga kualitas *website* traveloka dan tiket.com dikategorikan baik (Rizqiana, 2017).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka pada penelitian ini penulis mengangkat judul penelitian, yaitu “Analisa Kualitas *Website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru Menggunakan Metode Webqual 4.0”.



1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka rumusan masalah adalah Bagaimana menganalisis kualitas *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode Webqual 4.0.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah:

Website yang akan di analisa adalah *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

Menggunakan teknik penentuan sampling dengan metode *Accidental Sampling* dengan jumlah populasi terakhir dalam waktu satu tahun.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

Tools yang digunakan untuk uji validitas dan realibilitas yaitu SPSS 22 dan pengolahan data kuisioner menggunakan Ms. Excel.

1.4 Tujuan

Tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Melakukan analisa terhadap kualitas *website* di rumah sakit daerah madani kota pekanbaru yang telah ditentukan berdasarkan persepsi dan harapan penggunaanya dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.
2. Mengetahui nilai kualitas *website* terhadap layanan *website* yang ideal dengan persepsi pengguna terhadap kualitas *website*.

1.5 Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

Mengetahui persentase kepuasan pengguna terhadap *website* rumah sakit daerah madani kota pekanbaru berdasarkan Webqual 4.0.

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di program studi sistem informasi.

Adanya rekomendasi dapat dijadikan pertimbangan bagi rumah sakit dalam melakukan perbaikan *website* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah secara umum, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, 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.



BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang: (1) Analisa; (2) *Website*; (3) Metode Webqual (4) Kuesioner; (5) Teknik Pengukuran; (6) *Teknik Accidental Sampling* (7) Uji Validasi; (8) Uji Reliabilitas; (8) SPSS (9) Penelitian Terdahulu (10) Profil Perusahaan.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang: (1) Tahapan Pendahuluan; (2) Tahapan Perencanaan; (3) Pengumpulan Data; (4) Hasil dan Pembahasan (5) Dokumentasi.

BAB 4. HASIL DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang: (1) Karakteristik Responden; (2) Analisis Deskripsi Variabel; (3) Uji Validitas dan Reliabilitas; (4) Analisis Kesesuaian *Website* RSD Madani.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian Tugas Akhir yang membahas analisis kualitas *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota 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.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Analisis

Analisis merupakan kegiatan dalam menguraikan secara keseluruhan menjadi komponen dengan mengenali tanda-tanda komponen. Sedangkan Menurut Harefa dalam (Azwar, 2019) Pengertian analisis merupakan pemecahan masalah dengan menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan dengan menguraikan permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.

2.2 Website

Web adalah suatu sistem informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara dan lainnya yang tersimpan pada server web internet serta disajikan dengan tujuan untuk menyimpan, mengambil, dan menampilkan informasi melalui arsitektur server (Syaifullah dan Soemantri, 2016).

Berdasarkan sifatnya *website* terbagi menjadi 2 jenis yaitu *website* statis dan *website* dinamis. *Website* statis merupakan *website* yang dapat dikelola menggunakan software editor dan isinya sangat jarang diubah dan dikelola oleh perorangan. Sedangkan *website* dinamis merupakan *website* yang isinya selalu berubah sesuai dengan perintah terhadap suatu yang ingin ditampilkan dan *website* akan merespon perintah tersebut. Menurut Rahmaini (2018) *website* berdasarkan fungsinya dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

Company profil, adalah *website* yang dibuat dengan tujuan untuk menampilkan informasi tentang bisnis suatu perusahaan seperti visi, misi dan kontak sehingga lebih fokus pada tampilan *website*.

Educational, adalah suatu *website* pendidikan yang menjadi sarana personalisasi hubungan pusat dengan suatu komunitas untuk berkomunikasi dalam penyebaran informasi tentang pendidikan secara luas.

Community, adalah *website* yang menjadi wadah berkumpulnya orang yang ingin bersosialisasi dengan pembentukan sebuah komunitas dengan tujuan untuk saling menukar informasi.

E-commerce, adalah *website* dengan fitur aktifitas jual beli mulai dari produk hingga jasa melalui internet.

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



2.3 Kualitas Website

Menurut penelitian terdahulu (Syaifullah dan Soemantri, 2016) kualitas *website* dibagi menjadi lima yaitu, Informasi (akurat, relevan dan lengkap), Keamanan (privasi, jaminan keamanan dan kepercayaan), Kemudahan (mudah dioperasikan, dimengerti dan cepat), Kenyamanan (daya tarik emosional, visual dan desain yang kreatif serta atraktif), Kualitas Pelayanan (lengkap secara *online* dan memiliki *costumer service*) (Syaifullah dan Soemantri, 2016).

Dalam desain *website* yang efektif terdapat tujuh elemen *website* sebagai berikut, Konteks (*Context*) berisikan desain dan tata letak, Konten (*Content*) berisikan teks, gambar, suara dan video pada *website*, Komunitas atau Community yaitu adanya komunikasi sesama pengguna dengan situs web. Penyesuaian atau *Customization* merupakan kemampuan situs dengan tujuan untuk menjadi penghantar dirinya pada berbagai pengguna sehingga memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs. Komunikasi (*Communication*) adalah cara untuk berkomunikasi situs dengan pengguna atau sebaliknya, maupun komunikasi dua arah. Koneksi atau *Connection* merupakan tingkat hubungan situs terhadap situs yang lain. Perdagangan atau *Commerce* merupakan suatu kemampuan yang dimiliki situs untuk melakukan transaksi komersial.

Dengan demikian perusahaan atau organisasi harus memberikan perhatian khusus pada beberapa faktor seperti konteks, konten serta menerapkan faktor yang lainnya seperti *constant change* atau dapat mendorong kunjungan *website* secara berulang.

2.4 Metode Webqual

Metode Webqual merupakan pengukuran dalam mengukur kualitas sebuah *website* dengan instrumen yang dikategorikan dalam tiga variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* (Syaifullah dan Soemantri, 2016). Seluruh variabel ini memiliki tujuan untuk mengukur kepuasan konsumen atau pengguna terhadap kualitas suatu *website*.

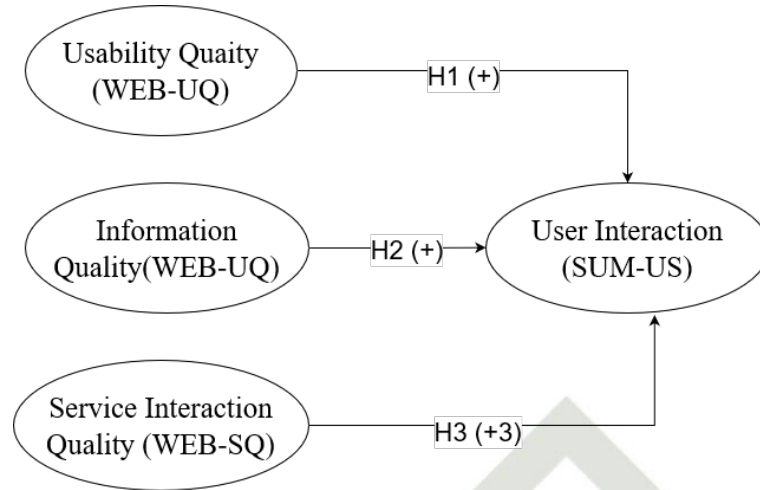
Stuart Barnes dan Richard Vidgen merupakan penemu metode Webqual dan dikembangkan sejak tahun 1998. Dalam penyusunan dimensi *website* ini mengalami perubahan dan butir pertanyaan. Metode Webqual dengan metode terbaru adalah Webqual 4.0 yang terdapat tiga dimensi, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*. Metode Webqual 4.0 dapat dilihat pada Gambar 2.1.

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



Gambar 2.1. Metode Webqual 4.0

Menurut Syaifullah dan Soemantri (2016) kualitas dalam tiga dimensi Webqual 4.0 memiliki persepsi pengguna terhadap sistem informasi yang baik dimana pengguna merasa puas dengan kualitas *website* tersebut.

2.5 Perkembangan Webqual

Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998 mengembangkan metode Webqual dengan tujuan untuk mengukur kualitas *website* UK Business School, *ecommerce* dan *e-government* (Sastika, 2016).

Pada Webqual 1.0 atau versi pertama dari instrumen Webqual dikembangkan dalam domain *website* sekolah bisnis di UK (Setyorini, 2016). Pada metode ini instrument disaring dengan proses perbaikan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan kepada populasi yang lebih besar. Tujuan dari analisis data adalah untuk mendorong penghapusan item pertanyaan. Berdasarkan hasil analisis reabilitas, terdapat 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi dimensi utama, yaitu: *usefulness, easy of use, entertainment, dan interaction* (Barnes dan Vidgen, 2000).

Pada titik awal identifikasi kualitas Webqual 1.0 ditujukan untuk membentuk titik awal dalam penilaian kualitas informasi dari suatu *website* di Webqual 2.0. Dengan demikian dalam penerapannya *Website* berjenis *Business to Consumer* (B2C) terdapat perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam Webqual 1.0. berdasarkan kualitas pelayanan pada yang digunakan untuk peningkatan kualitas informasi sehingga dapat menilai seberapa baik layanan yang disampaikan sesuai dengan harapan pengguna (Barnes dan Vidgen, 2000).

Pada pengembangan Webqual 2.0 terdapat beberapa perubahan signifikan pada *instrument* Webqual 1.0. untuk menambah kualitas informasi Barnes dan



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

Vidgen menganalisa instrumen dengan tinjauan untuk mengidentifikasi pertanyaan yang hampir sama dan terhadap wilayah yang tumpang tindih akan dihapus, dengan hasilnya mendapatkan sebagian besar pertanyaan – pertanyaan kunci dan jumlah instrumen 24 pertanyaan tetap (Barnes dan Vidgen, 2000). Pada versi Webqual 2.0 lebih memperhatikan pada kualitas interaksi terhadap kualitas informasi Webqual 1.0 pada versi ini memiliki kualitas tentang *website* sebagai alat perangkat lunak. Barnes dan Vidgen telah meninjau dan menemukan bahwa semua kualitas dapat dibagi menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas *website*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan (Barnes dan Vidgen, 2000)

Sedangkan pada Webqual versi 4.0 dapat memokuskan pada persepsi pengguna melalui perancangan *website* (Setyorini, 2016). Berdasarkan perkembangan metode Webqual diatas dapat disimpulkan bahwa Webqual bertujuan untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

2.0 Dimensi Webqual 4.0

Menurut Rahmawati dan Anwar (2018) dimensi Webqual terdiri atas tiga dimensi yaitu:

1. Usability

Pada dimensi ini mengukur mutu terkait *website*, dengan faktor utama adalah tampilan sebuah *website*, hal ini dapat mempengaruhi pengunjung *website* seperti kemudahan digunakan, tampilan menarik, navigasi dan suatu gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Hal ini untuk membuat pengunjung atau pengguna merasa senang untuk mengunjungi *website*.

2. Information Quality

Pada dimensi ini mengukur mutu yang ada pada sisi *website*, hal ini dilihat dari informasi dengan tujuan untuk akurasi, format dan keterkaitan dengan pengguna.

Interaction Quality

Pada dimensi ini yang diukur adalah interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna dalam mengakses *website* sehingga muncullah kepercayaan terhadap informasi pribadi saat mengakses *website*.

Webqual 4.0 dapat disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi sebagaimana termuat dalam Tabel 2.1, Tabel 2.2, dan Tabel 2.3.

Tabel 2.1. Dimensi Kegunaan (*Usability*)

Dimesni	Deskripsi Indikator
<i>Usability</i>	1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti.



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 2.1. Dimensi Kegunaan *Usability*) (Lanjutan...)

Dimensi	Deskripsi Indikator
	3. Kemudahan untuk navigasi.
	4. Mudah digunakan.
	5. Tampilan yang menarik.
	6. <i>Website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> .
	7. Memberikan informasi yang sesuai.
	8. Membentuk pengalaman yang positif bagi pengguna.

Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Informasi

Dimesni	Deskripsi Indikator
Kualitas Informasi	1. Menyediakan informasi yang akurat
	2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
	3. Menyediakan informasi yang terbaru.
	4. Menyediakan informasi yang relevan.
	5. Menyediakan informasi yang mudah dipahami.
	6. Menyediakan informasi yang cukup detail.
	7. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai.

Tabel 2.3. Dimensi Kualitas Interaksi

Dimesni	Deskripsi Indikator
Kualitas Interaksi	1. Mempunyai reputasi yang baik.
	2. Aman saat bertransaksi.
	3. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi.
	4. Memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna.
	5. Adanya suasana komunitas.
	6. Kemudahan untuk komunikasi dengan organisasi.
	7. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang di sampaikan <i>website</i> .

2. Kuesioner

Dalam pengumpulan data penelitian maka digunakan koesioner sehingga secara tidak langsung dapat berisikan sejumlah pertanyaan yang akan dijawab oleh responden (Rahmaini, 2018).

2.1 Jenis Kuesioner

Berdasarkan tujuan dan pertanyaan dari sumbernya, dalam pengumpulan data peneliti mengelompokkan kuesioner menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Pertanyaan (Kuesioner) Terbuka

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan dimana responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan pendapat dan caranya masing-masing. Biasanya



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.

pertanyaan ini digunakan untuk penelitian kualitatif Contoh: Bagaimana pendapat anda tentang tampilan *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru? Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan terbuka akan sangat bervariasi.

Pertanyaan (Kuesioner) Tertutup

Pada pertanyaan tertutup responden dapat memilih jawaban diantara pilihan jawaban yang telah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan ini biasanya dibuat kode dan diolah dengan sistem tabulasi berdasarkan pengkodean sesuai dengan tahap penelitian selanjutnya. Contoh: Informasi yang disediakan oleh *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru jelas:

- A. Sangat Setuju
- B. Setuju
- C. Tidak Setuju
- D. Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan jawaban yang disediakan akan memudahkan responden untuk mengerti sehingga tidak mengalami kesulitan dalam menjawabnya. Pada setiap jawaban yang diberikan responden akan memiliki nilai dan bobot tersendiri dimana:

- A. Sangat Setuju = 4
- B. Setuju = 3
- C. Tidak Setuju = 2
- D. Sangat Tidak Setuju = 1

3. Pertanyaan (Kuesioner) Tidak Terstruktur Yang Tersamar

Pada pertanyaan ini berlandaskan riset motivasi. Untuk membahas perasaan peneliti telah mencoba untuk mengatasi keengganan responden dengan cara pengembangan teknik-teknik diluar dari masalah kepedulian serta keinginan.

Pertanyaan (Kuesioner) Terstruktur Yang Tersamar

Pertanyaan terstruktur yang tersamar adalah suatu teknik yang ada dalam riset pemasaran dan dikembangkan dengan cara penggabungan keunggulan terhadap penyamaran dalam mengungkapkan sikap.

2.7.2 Komponen Inti Kuesioner

Beberapa komponen inti yang ada dalam kuesioner menurut Syaharuddin (2016) adalh adanya individu atau lembaga yang melakukan penelitian (Subjek), adanya permohonan dari peneliti untuk mengisi pertanyaan yang tersedia (ajakan), adanya tata cara dan arahan dalam pengisian kuesioner (petunjuk) dan adanya per-



tanyaan yang akan diisi oleh responden serta adanya kolom atau tempat untuk jawaban.

2.8 Teknik Pengukuran

Berdasarkan teknik pengukuran kuesioner terbagi menjadi dua yaitu teknik *Likert's Summated Rating* (LSR) dan *Semantic Differential* (SD). LSR merupakan skala pengukuran sikap responden dengan jawaban berupa pilihan antara Sangat Setuju dengan Sangat Tidak Setuju, jumlah pertanyaan biasanya 3,5,7 atau 11. Namun biasanya sering digunakan 5 skala. Sedangkan SD adalah skala dimana responden menyatakan pilihan berdasarkan kutub kata atau frasa, yang terdapat dalam suatu garis yang berkelanjutan dan diukur dengan jarak seperti LSR.

2.9 Teknik Accidental Sampling

Teknik ini merupakan teknik dimana responden berasal dari siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan akan dijadikan sebagai sampel, hal ini juga dilihat dari kecocokan karakteristik dengan keperluan penelitian (Bora, Industri, dan Pembelajaran, 2017).

Dalam penentuan jumlah sampel dilakukan unit analisis atau satuan subjek yang bergantung kepada siapa yang akan diteliti. Hal ini disebut dengan teknik penarikan sampel dengan persamaan *accidental sample* dengan level yang signifikan sesuai dengan diinginkan 0.1 atau 10 persen. Persamaan dapat dilihat pada Persamaan 2.1:

$$\frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

N = Jumlah Populasi.

d = Level signifikansi yang diinginkan (0,1 atau 10%).

2.10 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji ketepatan instrumen dalam pengukurannya sebagai alat pengumpulan data penelitian. Suatu pernyataan dikatakan valid apabila alat berjalan sesuai fungsi ukurnya yang tepat sesuai dengan hasil yang dimaksud. Dengan demikian hasil ukur dari pengukuran adalah suatu yang tepat dengan keadaan sebenarnya sesuai dengan apa yang diukur (Matondang, 2009). Persamaan untuk menghitung validitas butir skor dikotomi pertanyaan dapat dilihat pada Persamaan 2.2.

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

$$r_{bis(i)} = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_t}{S_t} \sqrt{\frac{P_i}{q_i}} \tag{2.2}$$

Keterangan:

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

\bar{x}_i = rata-rata skor total responden yang menjawab benar butir ke i.

\bar{x}_t = rata-rata skor total semua responden.

S_t = standar deviasi skor total semua responden.

P_i = proporsi jawaban yang benar untuk butir ke i.

q_i = proporsi jawaban yang salah untuk butir ke i.

Selanjutnya, untuk menghitung validitas internal untuk skor butir politomi digunakan korelasi *product moment* (r). Persamaan korelasi *product moment* (r) dapat dilihat pada Persamaan 2.3.

$$r_{it} = \frac{\sum X_i X_t}{\sqrt{\sum X_i^2 X_t^2}} \tag{2.3}$$

Keterangan:

r_{it} = koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total.

x_i = jumlah kuadran deviasi skor dari x_i .

x_t = jumlah kuadran deviasi skor dari x_t .

Nilai koefisien korelasi -r pada *alpha* tentu misalnya $\alpha = 0,05$. Jika koefisien skor butir dengan skor total lebih besar dari koefisien korelasi dari table -r, koefisien korelasi butir signifikan dan butir tersebut valid secara empiris.

2.1 Uji Realibilitas

Uji realibilitas adalah hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dimana terdapat beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, akan diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Matondang, 2009). Reabilitas adalah salah satu ciri instrumen pengukuran yang dites pada kelompok yang sama dan kesempatan yang berbeda. Reabilitas berkaitan erat dengan masalah kekeliruan pengukuran yang menunjukkan nilai inkonsistensi hasil pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama (Matondang, 2009).

Koefisien reliabel merupakan menggabungkan butir untuk skor butir dapat dihitung dengan rumus Kuder-Richardson yang dikenal nama KR-20 (Matondang,



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

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

2009). Persamaan KR-20 dapat dilihat pada Persamaan 2.4

$$KR-20 = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum P_i q_i}{S_r^2} \right) \tag{2.4}$$

Keterangan:

k = Cacah butir.

$p_i q_i$ = Varians skor butir.

P_i = Proporsi jawaban yang benar untuk butir nomor i.

Q_i = Proporsi jawaban yang salah untuk butir nomor i.

S_r^2 = Varians skor total responden.

Selain itu, koefisien reliabel dihitung menggunakan *Cronbach Alpha*. Persamaan *Cronbach Alpha* dapat dilihat pada Persamaan 2.5:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right) \tag{2.5}$$

Keterangan:

r_{ii} = Koefisien Reliabilitas.

k = Cacah Butir.

S_i^2 = Varians Skor butir.

S_r^2 = Varians skor total responden.

Hasil koefisien reabilitas tidak ada batasan, dengan tujuan untuk suatu pengukuran yang dapat disebut reliabel.

2.12 *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*

SPSS merupakan program komputer yang dibuat untuk pengolahan data dengan statistik tertentu. SPSS pertama kali muncul dengan versi PC dengan nama SPSS/PC+, dan sejalan dengan mulai populernya sistem operasi Windows, SPSS pada tahun 1992 juga mengeluarkan versi Windows. SPSS awal yang tadinya ditujukan bagi pengolahan data statistik untuk ilmu sosial sekarang untuk melayani berbagai jenis *user*, *data mining* dan *predictive analytic*.

2.13 Penelitian Terdahulu

Penelitian menggunakan metode Webqual 4.0 sudah pernah dilakukan sebelumnya, seperti penelitian Syifaurahman dkk. (2022) mengenai perancangan sis-



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.

tem informasi pelayanan travel haji dan umrah di Perusahaan Jasa. Penelitian diawali dengan observasi dan penyebaran kuisioner dari beberapa indikator yang ada pada Webqual 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Maqdis Travel Bandung saat ini belum optimal, berdasarkan model Kano masing-masing indikator memiliki pelayanan yang berbeda, pada kategori *Must Be* (M) terdapat 7 indikator, pada kategori *Attractive* (A) terdapat 8 indikator, pada kategori *One Dimensional* (O) terdapat 9 indikator, dan pada kategori *Indifferent* (I) terdapat 2 indikator.

Penelitian terdahulu dari Rizqiana (2017) mengenai analisis perbandingan *website* Traveloka Dan *website* Tiket.com. Hasil yang didapatkan ialah *website* Traveloka dengan skor rata-rata 78,1 dan Tiket.com dengan skor rata-rata 73,4 dapat dikatakan *website* termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan analisis Webqual dan IPA pada *website* Traveloka dapat diketahui bahwa *website* Traveloka terdapat gap sebesar 3.7% sedangkan Tiket.com sebesar 5.4% terhadap kinerja *website* dengan harapan ideal pengguna. Serta terdapat perbedaan pada ketiga dimensi Webqual dan terdapat perbedaan pada kualitas *website* Traveloka dan Tiket.com. Traveloka unggul secara keseluruhan pada tiga dimensi yakni, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*.

Penelitian selanjutnya dari Juniarti (2018) mengenai analisis pengukuran kualitas layanan *website* Baraya Travel. Hasil nilai kepuasan ini perusahaan dapat mengetahui sudah sejauh mana konsumen merasa puas dengan adanya *website* Baraya Travel dan dapat menjadi acuan untuk dilakukan perbaikan apabila ada yang dirasa kurang.

Penelitian selanjutnya dari Monalisa (2016) mengenai analisis kualitas layanan *website* terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan hanya mampu menjelaskan hubungan kepuasan mahasiswa sebesar 0,354 yang berarti kualitas layanan hanya mampu menjelaskan secara langsung terhadap Kepuasan 35,4%. Variabel *Usability* sebesar 0,297 dengan t tabel sebesar 1,664 yang artinya variabel *Usability* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Variabel *Information Quality* sebesar 1,144 dengan t tabel sebesar 1,664 yang artinya variabel *Information Quality* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dan variabel *Interaction Quality* sebesar 3,651 dengan t tabel sebesar 1,664, yang artinya variabel *Interaction Quality* memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan.

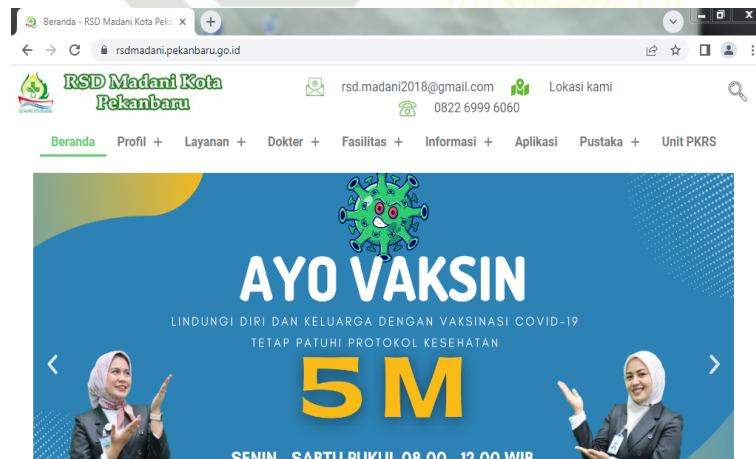
Penelitian selanjutnya dari Apriani dkk. (2020) mengenai analisa metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) pada kualitas situs Detik.com. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terhadap

pihak Detik.com khususnya pihak yang mengelola *website* Detik.com, serta bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya serta dapat memenuhi harapan pengguna layanan atau pengunjung *website* Detik.com.

2.14 Profil Rumah Sakit

Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru adalah suatu unit organisasi yang memiliki sifat khusus di Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru serta memiliki letak strategis di jalan raya Garuda Sakti Kilometer 2. Rumah Sakit Daerah (RSD) Madani Kota Pekanbaru diresmikan oleh Bapak Walikota Pekanbaru tanggal 26 Januari 2018 dengan izin operasional yang diterbitkan tanggal 28 Desember 2017 yang merupakan rumah sakit Kelas C. Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru telah ditetapkan oleh daerah sebagai bagian dari jaringan pelayanan kesehatan untuk mencapai indikator kinerja kesehatan.

Tahun 2024 merupakan tahun ketujuh rumah sakit ini beroperasi, adanya peningkatan yang signifikan terhadap fasilitas, peralatan dan perlengkapan yang akan digunakan dalam peningkatan pelayanan kesehatan khususnya pada Instalasi Rawat Inap baik dalam penanganan pasien covid-19 maupun umum. Halaman awal *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Halaman Awal *Website*

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahap Pendahuluan

Penelitian ini mencakup tahap pendahuluan, tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap hasil dan analisis, dan tahap penutup. Pada penelitian ini memiliki metodologi dalam pelaksanaan Tugas Akhir yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

3.1.1 Menentukan Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru, yang berlokasi di Jalan Garuda Sakti Km 2, Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, Riau. RSD Madani Kota Pekanbaru mempunyai *webiste* yang dapat diakses dengan alamat *website* rsdmdani.pekanbaru.go.id.

3.1.2 Menentukan Judul Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara (Lampiran B) penelitian mengangkat judul Tugas Akhir yaitu Analisa Kualitas *Website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru Menggunakan Metode Webqual 4.0.

3.2 Tahap Perencanaan

3.2.1 Mengidentifikasi Masalah

Pada tahap ini peneliti akan menentukan batasan, tujuan dan manfaat penelitian yang akan dirumuskan pada permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian.

3.2.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Dalam penentuan data yang dibutuhkan terhadap penyusunan hasil tugas akhir ini maka dilakukan tahap obserbasi atau pengamatan secara langsung kemudian disesuaikan dengan studi literatur untuk mendapatkan hasil yang dibutuhkan. adapun hasil yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan hasil wawancara (Lampiran A) dari pihak informasi dan teknologi Rumah sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru serta pengunjung *website*. Sedangkan data sekunder adalah literatur berupa buku atau jurnal tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Webqual 4.0.

3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner yang dibuat menggunakan variabel yang ada pada Webqual 4.0.

3.2.4 Menentukan Responden

Pada penelitian ini peneliti menggunakan responden berupa pengunjung dari *website* Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sesuai dengan Teknik *Accidental Sampling* dengan populasi sebanyak 585 pengunjung dalam kurun 5 bulan terakhir. Kemudian untuk menghitung sampel menggunakan persamaan *Accidental Sampling*. Persamaan dalam menentukan responden dapat dilihat pada Persamaan 3.1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

Keterangan:

n Sampel

N Populasi

d Level signifikan yang diinginkan (0,1 atau 10%)

$$n = \frac{585}{1 + 585 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{585}{6,85}$$

$$n = 85,40 \tag{3.2}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini menjadi 85 responden.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

3.3.1 Studi Pustaka

Pada tahap ini dilakukan studi pustaka dengan berbagai sumber berupa jurnal atau buku yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Penelitian ini menggunakan metode webqual sehingga akan membutuhkan kelengkapan data sekunder untuk penulisan hasil penelitian.

3.3.2 Observasi

Pada tahap ini dilakukan pengamatan langsung (Lampiran C) terhadap *website* dengan melihat tampilan *website* dan melihat permasalahan-permasalahan yang ada pada *website* serta melakukan penyebaran kuesioner *website* Rumah Sakit Daren Madani Kota Pekanbaru.

3.3.3 Wawancara

Setelah melakukan observasi, maka dilakukan wawancara dengan melakukan studi lapangan berdasarkan topik penelitian yang ingin dilakukan dan mendapatkan informasi. Tahap Wawancara dilakukan sehingga dapat mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

3.3.4 Membuat dan Menyebarkan Kuesioner

Pertanyaan-pertanyaan kuisisioner dibuat sesuai dengan dimensi metode yang digunakan dalam penelitian, pada penelitian ini pertanyaan dibuat berdasarkan di-



mensi metode Webqual 4.0. Penyebaran kuesioner berdasarkan teknik *accidental sampling* dimana sampel diambil dari siapa saja yang ditemukan oleh responden dan sesuai dengan karakteristik yang akan diteliti maka dapat dijadikan sebagai sampel. Penyebaran Kuesioner dapat dilihat pada Lampiran E.

3.4 Tahap Jangkauan Hasil

Pada tahap ini mencakup 2 tahap yang diantaranya uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan mengetahui apakah *instrument* yang diuji sudah valid dengan menggunakan teknik korelasi *person product moment*. Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kestabilan dan konsistensi *instrument* dengan waktu yang berbeda dengan waktu yang berbeda. Instrumen akan dikatakan *reliable* jika diuji berulang-ulang dan menghasilkan hasil yang sama. Teknik yang digunakan untuk uji reliabilitas yaitu teknik korelasi *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas dan reliabilitas di olah dengan menggunakan tools SPSS dan metode Webqual 4.

3.5 Tahap Dokumentasi

Pada penelitian yang dilakukan seluruh data yang didapatkan dari setiap proses penelitian yang akan menjadi sebuah Laporan Tugas Akhir. Laporan Tugas Akhir diproses sedemikian rupa sehingga dapat diharapkan untuk memberikan informasi dan manfaat pada penelitian ini.

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



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Pada dimensi kegunaan terdapat 8 pernyataan dan responden memberikan penilaian setuju terhadap semua pernyataan yang terdapat pada dimensi kegunaan (X1). Pada dimensi kualitas informasi terdapat 7 pernyataan dan responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap semua pernyataan yang terdapat pada dimensi kualitas informasi (X2). Pada dimensi kualitas interaksi layanan terdapat 7 indikator pernyataan dan responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap semua pernyataan yang terdapat pada dimensi kualitas layanan interaksi (X3). Sedangkan pada dimensi kepuasan pengguna terdapat 2 indikator pernyataan dan responden memberikan penilaian sangat setuju terhadap semua pernyataan yang ada pada dimensi kepuasan pengguna (Y).

- Berdasarkan hasil dari setiap dimensi Webqual 4.0 maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju terhadap semua indikator yang terdapat pada dimensi Webqual 4.0. Setelah dilakukan penilaian terhadap dimensi kepuasan pengguna responden sangat setuju terhadap pernyataan rasa puas tentang keseluruhan website dan responden juga sangat setuju terhadap pernyataan website Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru sangat membantu dalam memperoleh informasi. Berdasarkan tingkat kesesuaian website 64,04 responden merasa website Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru sangat sesuai dengan harapan responden.

Pada indikator Webqual 4.0 terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki oleh website Rumah Sakit Daerah Madani yaitu interaksi dengan website jelas dan mudah dimengerti, kemudahan menemukan alamat website serta website memberikan informasi yang sesuai. Dengan demikian perlu adanya peningkatan website terhadap indikator tersebut sehingga pengguna lebih mudah dalam menggunakan website Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan untuk pihak rumah sakit daerah madani yaitu:

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

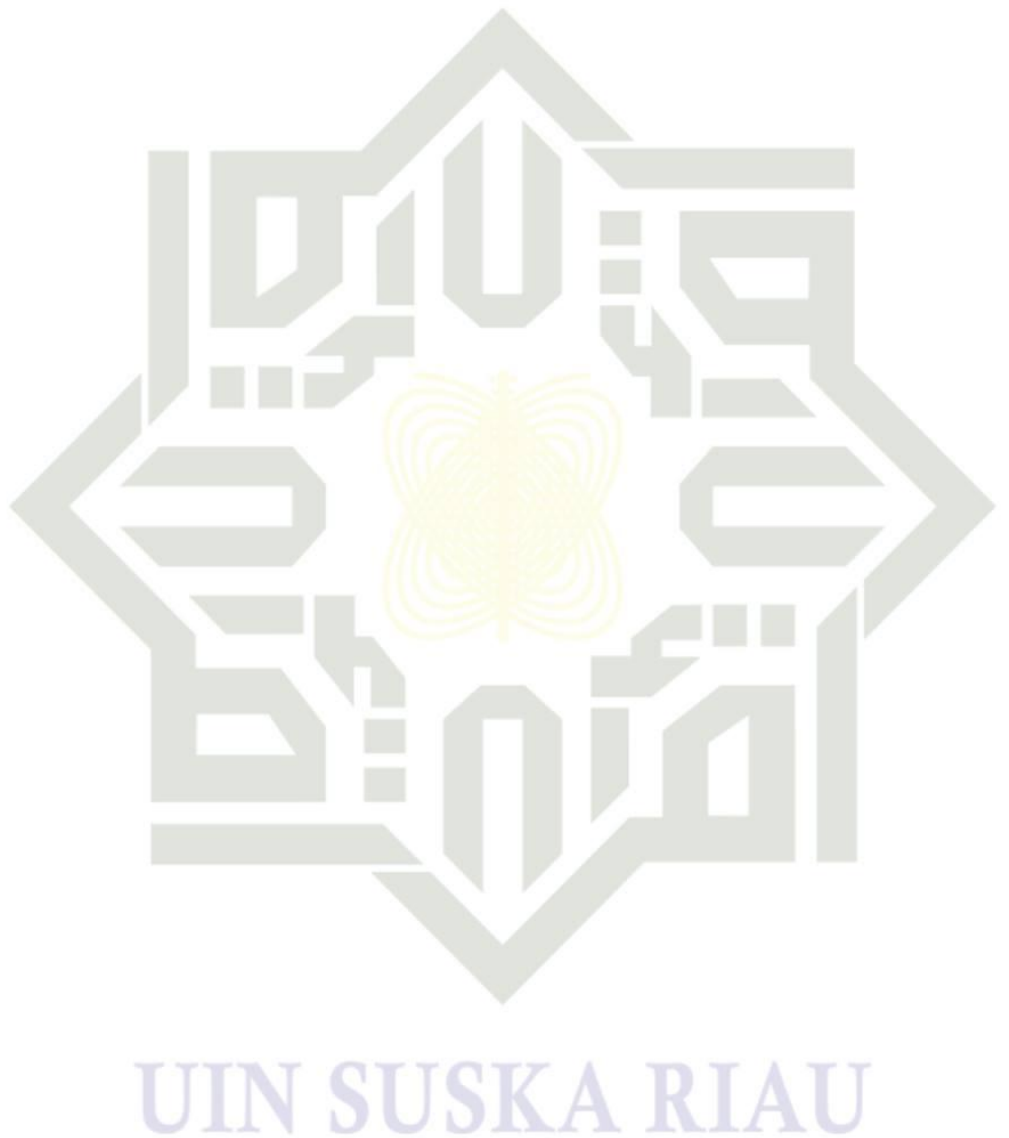
1. Dari hasil penelitian maka pihak Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru harus lebih meningkatkan kinerja website terutama pada dimensi kegunaan. Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada website Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.
Melakukan evaluasi secara rutin pada layanan agar dapat memperbaiki website Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru untuk kedepannya.

© 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 PUSTAKA

- Andry, J. F., Juliawan, G., Hosea, J. W., dan Wijaya, J. (2019). Pengukuran kualitas website elevenia menggunakan webqual 4.0 dan importance performance annalysis. *CESS (Journal of Computer Engineering System and Science) Vol, 4*.
- Banes, S., dan Vidgen, R. (2000). Webqual: an exploration of website quality. *ECIS 2000 proceedings*, 74.
- Bora, M. A., Industri, T., dan Pembelajaran, M. (2017). Analisa kepuasan penggunaan e-learning cloud sekolah tinggi teknik (stt) ibnu sina batam. *Jurnal Industri Kreatif (Jik)*, 1(01), 55.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal tabularasa*, 6(1), 87–97.
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa)* (B.S. thesis). Jakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Sastika, W. (2016). Analisis pengaruh kualitas website (webqual 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website e-commerce traveloka (studi kasus: Pengguna traveloka di kota bandung tahun 2015). Dalam *Seminar nasional teknologi informasi dan komunikasi* (Vol. 2016).
- Setyawa, H., Susilo, T., dan Apritasari, F. (2017). Pengukuran kualitas website laboratorium komputer stikom surabaya menggunakan metode webqual 4.0. *vol, 6*, 1–5.
- Setyorini, A. (2016). Analisa pengukuran kualitas layanan website fakultas teknik universitas janabadra menggunakan metode webqual. *Informasi Interaktif*, 1(1), 26–33.
- Siregar, R. K. D., dan Fitriawan, R. A. (2018). Analisis kualitas website ruangru. com menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa (importance performance analysis). *eProceedings of Management*, 5(1).
- Syaifulah, 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

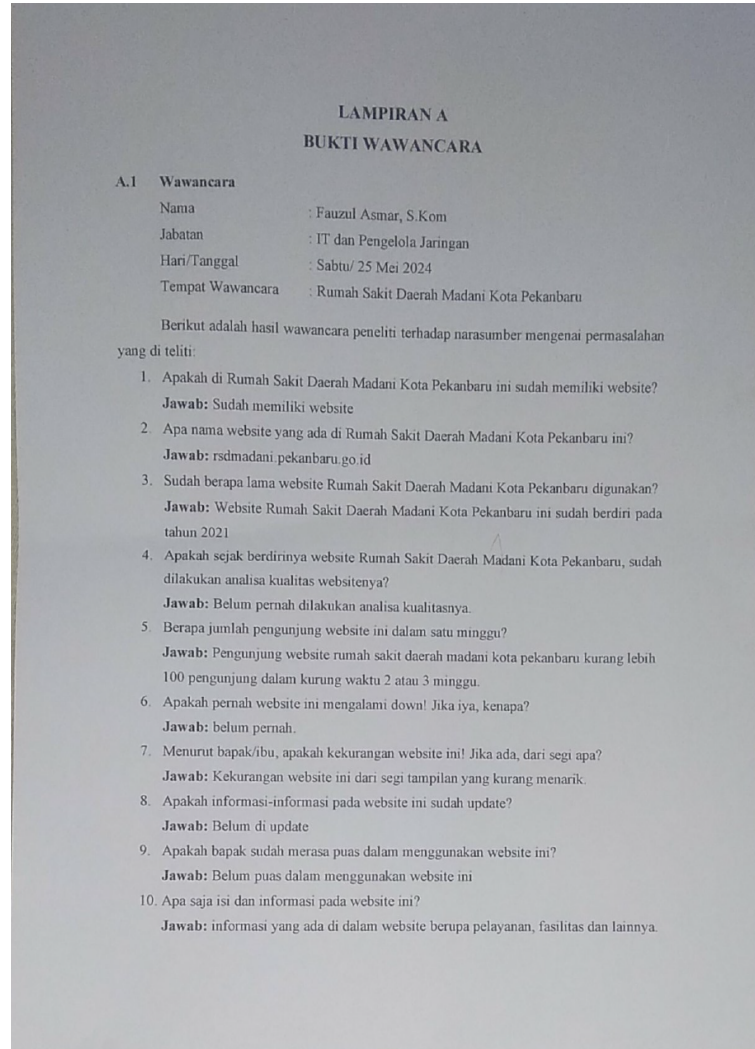
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

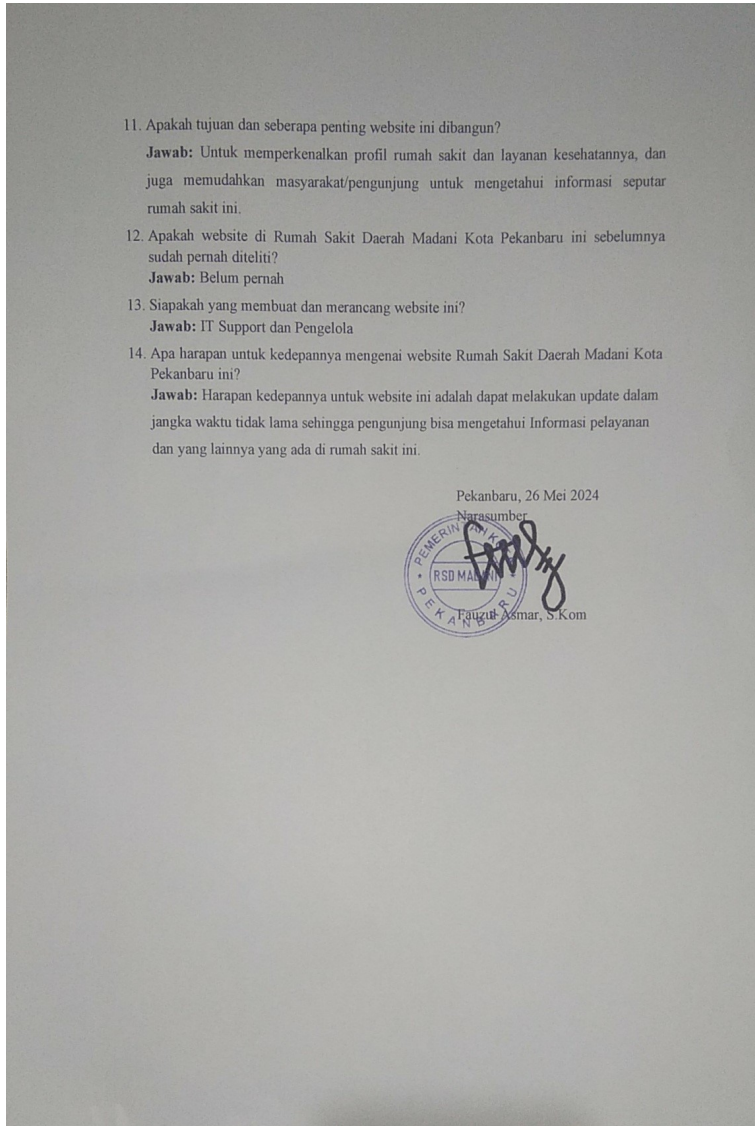
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA



Gambar A.1. Surat Pernyataan Wawancara

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 A.2. Surat Pernyataan Wawancara (Lanjutan...)

LAMPIRAN B

SURAT SETELAH MELAKUKAN OBSERVASI



Gambar B.1. Surat Pernyataan Wawancara

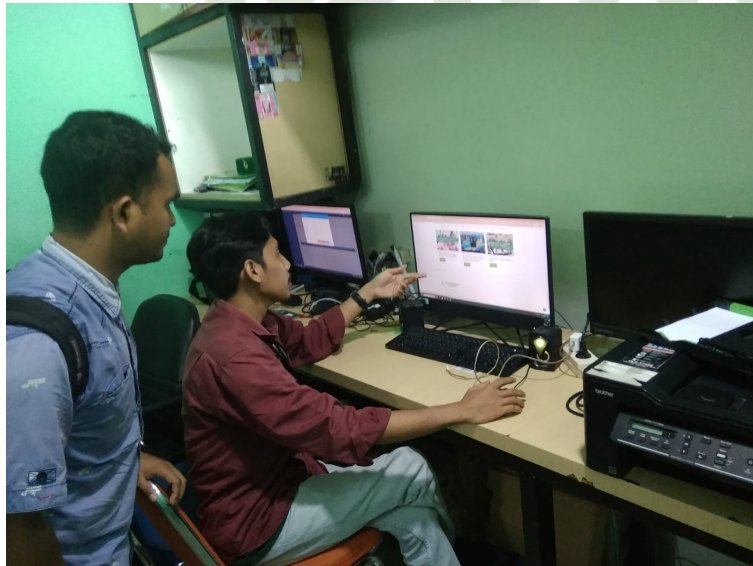
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b.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

LAMPIRAN C

BUKTI OBSERVASI



Gambar C.1. Observasi Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru



Gambar C.2. Foto Bersama IT Rumah Sakit Daerah Madani Kota 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.

LAMPIRAN D

OLAH DATA RESPONDEN

Jenis Kelamin	Usia
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	19Th - 24Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	Diatas 30Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Laki-laki	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th

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.

Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	19Th - 24Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	19Th - 24Th
Perempuan	19Th - 24Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	Diatas 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th
Perempuan	25Th - 30Th

Gambar D.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

LAMPIRAN E

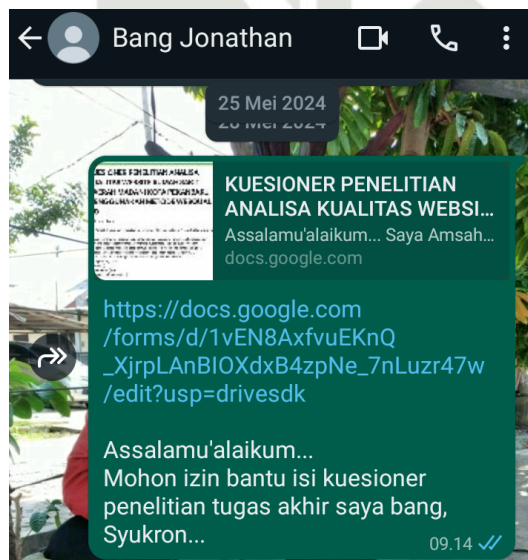
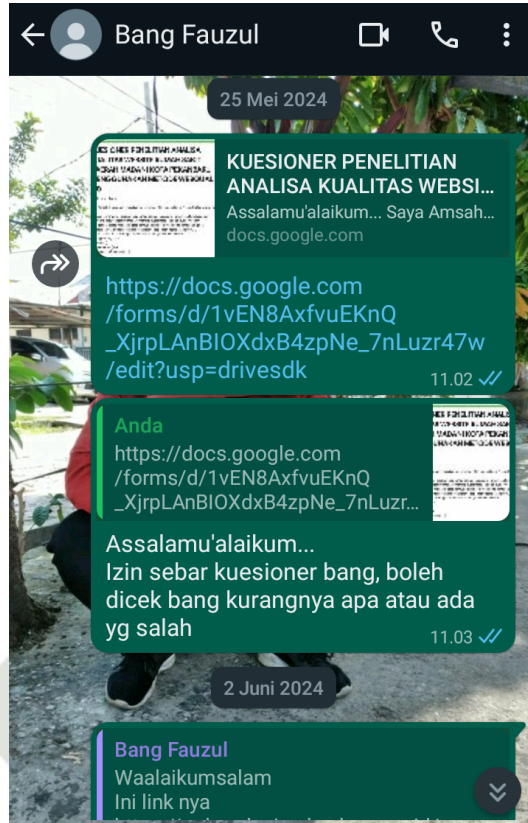
BUKTI PENYEBARAN KUESIONER PENELITIAN

© 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 RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Amsahdi Nasution lahir di Pakantan, pada tanggal 01 Juni 1998. Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Ayah Muhammadiyah Nasution dan Ibu Zulhaida Lubis. Saat ini Peneliti beralamat di JL. Garuda Sakti Km 6, RT 14 RW 11, Kec. Tapung Kab. Kampar. Peneliti dapat dihubungi melalui No. Hp 082285528353 dan E-mail: 11750314820@students.uin-suska.ac.id. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri di SDN 037 Karya Indah Kec. Tapung Kab. Kampar pada tahun 2011, dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPIT Az-Zuhra Islamic School pada tahun 2014, Kemudian peneliti melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Nasional Al-Huda Pekanbaru dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2017 dan meneruskan pendidikan ke Jenjang S1 pada tahun 2017 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi dengan Program Studi Sistem Informasi. Pada Tahun 2023 peneliti telah menyelesaikan Kerja Praktek yang bertempat di PT. Lutvindo Wijaya Perkasa selama 2 bulan masa magang. Dan pada tahun 2020 peneliti juga menyelesaikan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di JL. Cipta Karya, Kel. Sialang Munggu, Kec. Tuah Madani, Kota Pekanbaru, Riau. Kemudian di tahun 2024 peneliti telah menyelesaikan masa studinya dengan judul Tugas Akhir: “Analisa Kualitas Website Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru Menggunakan Metode Webqual 4.0.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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