

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* RADIO REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

TUGAS AKHIR

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

Oleh:



MUHAMMAD ZAID

11753102079



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024



LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE RADIO REPUBLIK
INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD ZAID

11753102079

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Juli 2024

Ketua Program Studi

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

NIP. 198307162011011008

Pembimbing

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

NIP. 198307162011011008

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.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* RADIO REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

TUGAS AKHIR

Oleh:

MUHAMMAD ZAID

11753102079

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 8 Juli 2024

Pekanbaru, 8 Juli 2024

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

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

NIP. 198307162011011008

Dekan

Dr. Hartono, M.Pd.

NIP. 196403011992031003

DEWAN PENGUJI:

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

Sekretaris : Eki Saputra, S.Kom., M.Sc.

Anggota 1 : Siti Monalisa, ST., M.Kom.

Anggota 2 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD ZAID
 NIM : 11753102079
 Tempat/ Tgl. Lahir : PEKANBARU / 16 Juni 1999
 Fakultas/Pascasarjana : SAINS DAN TEKNOLOGI
 Prodi : SISTEM INFORMASI
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISIS KUALITAS WEBSITE RADIO REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN
 METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Tesis/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/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Jika bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Tesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 25 Juli 2024

...t pernyataan



MUHAMMAD ZAID

NIM : 11753102079

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

State Islamic University of 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 peneliti. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin peneliti dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERNYATAAN

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

Pekanbaru, 8 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

MUHAMMAD ZAID

NIM. 11753102079

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



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil'alamiin

Puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat, nikmat, hidayah, dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tak lupa pula Sholawat beserta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan. *Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Muhammad.*

Karya singkat dan bermakna ini, khusus kupersembahkan untuk ayah dan ibu atas kasih sayang yang tak terhingga, do'a yang selalu menyertai saya dan semangat yang tiada putusnya, hingga saya bisa menyelesaikan jenjang pendidikan ini dengan baik dan tentunya atas izin Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan kepada ibu. *Aamiin Aamiin Ya Rabbal Alamiin.*

Kupersembahkan juga karya singkat ini untuk kakak dan abangku, karena atas dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, baik secara materi maupun non materi. Berkat kerja keras kakak dan abang dalam memberikan dukungan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan serta ketulusan kakak dan abang baik di dunia maupun di akhirat kelak. *Aamiin Aamiin Ya Rabbal Alamiin.*

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin, Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. *Shalawat* dan salam kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Shollil'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama menyelesaikan Tugas Akhir ini, banyak bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih 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.Sc sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi, sekaligus sebagai dosen pembimbing Tugas Akhir ini.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai Dosen Penguji I Tugas Akhir.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai Dosen Penguji II Tugas Akhir.
6. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak Syafril Siregar, S.Th.I., M.Ag sebagai Ketua Sidang Tugas Akhir.
8. Keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua yang telah memberikan do'a dan dukungannya dalam berbagai bentuk.
9. Kepada teman seperjuangan Sistem Informasi 2017 yang sama sama berjuang dalam menuntut ilmu selama pendidikan.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang mana telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini bisa dikatakan jauh dari sempurna. Kritik dan saran diperlukan untuk melengkapi adanya kekurangan. Segala bentuk masukan yang diberikan bisa berguna bagi setiap yang membutuhkan. Kritik dan saran tersebut dapat dikirim melalui *email* 11753102079@students.uin-suska.ac.id. Se-

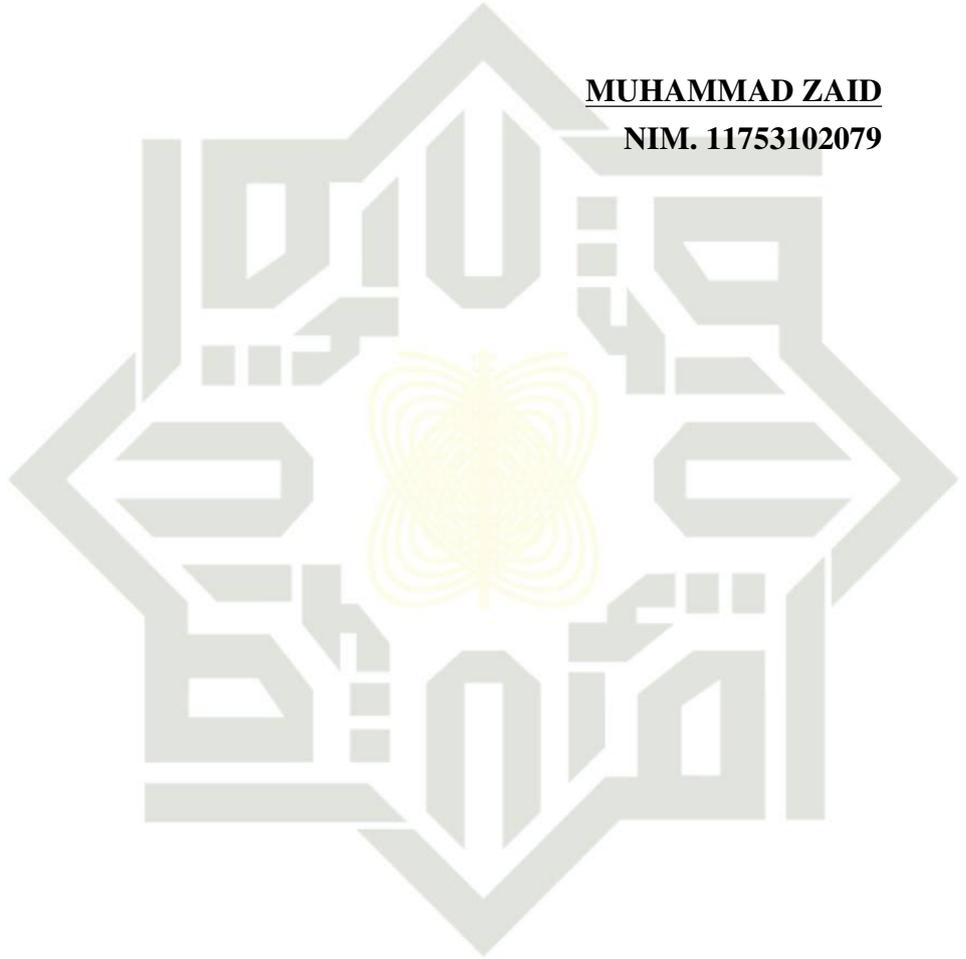
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan balasan atas segala bentuk bantuan ataupun dukungan yang telah diberikan serta semoga ada manfaat yang dapat diambil dari Laporan Tugas Akhir ini bagi siapa saja yang membacanya.

Pekanbaru, 18 Juli 2024
Peneliti,

MUHAMMAD ZAID
NIM. 11753102079



UIN SUSKA RIAU

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* RADIO REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

MUHAMMAD ZAID
NIM: 11753102079

Tanggal Sidang: 8 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

Radio Republik Indonesia (RRI) merupakan instansi media yang berfokus pada penyampaian informasi terkini demi kepentingan seluruh masyarakat. *Website* RRI ini menyediakan berbagai macam konten yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi yang di *update* secara berkala untuk memberikan informasi terkini kepada masyarakat. Terdapat beberapa permasalahan pada *website* ini seperti memiliki *scrollbar* ganda yang tidak dibutuhkan, menu tidak menampilkan informasi yang jelas, *page number* tidak berfungsi, tidak mencantumkan waktu penerbitan konten, serta tidak memiliki kolom komentar pada konten tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* RRI dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dengan menggunakan metode ini dapat mempermudah peneliti untuk menetapkan prioritas dengan fokus pada atribut yang paling penting dan membutuhkan peningkatan. Kuesioner dilakukan terhadap 100 pengunjung *website*, berdasarkan pengolahan data dari pertanyaan yang di dapat dari metode *Webqual* serta pemetaan *IPA* bahwa pada Kuadran I menjadi prioritas utama, dimana kinerja rendah dan harapannya tinggi dengan 5 atribut berupa INF3, INF6, SER4, SER6, SER7. Hasil, serta analisis kesenjangan diperoleh di setiap atribut bernilai negatif, dan untuk hasil nilai kesesuaian $\lt; 100\%$ artinya *website* belum memenuhi harapan penggunaannya.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis*, Kualitas, Radio Republik Indonesia, *Website*, *Webqual 4.0*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

"ANALYSIS OF THE QUALITY RADIO REPUBLIK INDONESIA'S WEBSITE USING THE WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

**MUHAMMAD ZAID
NIM: 11753102079**

*Date of Final Exam: July 8th 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

Radio Republik Indonesia (RRI) is a media institution focused on delivering up-to-date information for the benefit of the entire community. The RRI website provides various types of content designed to meet the information needs that are updated periodically to provide the latest information to the public. However, there are several issues with this website, such as unnecessary double scrollbars, unclear menu information display, non-functioning page numbers, lack of content publication timestamps, and absence of comment sections for articles. This study aims to evaluate the quality of the RRI website using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). These methods facilitate researchers in prioritizing improvements by focusing on attributes that are most important and need enhancement. A questionnaire was administered to 100 website visitors, and data processing using Webqual method questions and IPA mapping identified Quadrant I as the top priority. This quadrant indicates attributes with low performance but high importance, specifically INF3, INF6, SER4, SER6, and SER7. The results and gap analysis showed negative values for each indicator, indicating that the website does not meet user expectations, with conformity < 100%.

Keywords: *Importance Performance Analysis, Quality, Radio Republik Indonesia, Website, Webqual*

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
LANDASAN TEORI	6
2.1 <i>Website</i>	6
2.2 Webqual	6
2.3 Perkembangan Webqual	7
2.3.1 Webqual 1.0	7
2.3.2 Webqual 2.0	7
2.3.3 WebQual 3.0	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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2.3.4	WebQual 4.0	7
2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	9
2.5	Kuesioner	9
2.6	Teknik <i>Sampling</i>	10
2.6.1	<i>Probability Sampling</i>	10
2.6.2	<i>Non Probability Sampling</i>	11
2.7	Skala <i>Likert</i>	11
2.8	<i>Statistical Produk and Service Solution (SPSS)</i>	12
2.9	Uji Validitas	13
2.10	Uji Realibitas	13
2.11	Analisa Kesesuaian	13
2.12	Analisa Kesenjangan	14
2.13	Penelitian Terdahulu	14
2.14	Radio Republik Indonesia (RRI)	15
3	METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1	Tahap Pendahuluan	18
3.1.1	Observasi	18
3.1.2	Wawancara	18
3.1.3	Studi Pustaka	18
3.2	Tahap Perencanaan	18
3.2.1	Identifikasi Masalah	18
3.2.2	Menentukan Data yang Dibutuhkan	18
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	19
3.2.4	Menentukan Responden	19
3.2.5	Merancang Instrumen Kuesioner	20
3.3	Tahap Pengumpulan Data	20
3.3.1	Analisis Pendahuluan	20
3.3.2	Menyebarkan Kuesioner	20
3.4	Tahap Pengolahan Data dan Hasil Pembahasan	20
3.4.1	Mengolah Data Hasil Kuesioner	20
3.4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	20
3.4.3	Analisa Hasil Kuesioner Menggunakan IPA	21
3.4.3.1	Analisis Kesesuaian	21
3.4.3.2	Analisis Kesenjangan	21
3.4.3.3	Analisis Diagram Kartesius	21
3.4.4	Rekomendasi Solusi	22

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.

3.5	Tahap Penutup	22
ANALISIS DAN HASIL		23
4.1	Analisis Website	23
4.2	Analisis Variabel <i>Webqual 4.0</i>	26
4.3	Kuesioner	26
4.3.1	Variabel <i>Usability</i>	27
4.3.2	Variabel <i>Information Quality</i>	27
4.3.3	Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	28
4.4	Deskripsi Frekuensi	29
4.4.1	Deskripsi Frekuensi <i>Webqual 4.0</i> pada Kinerja	29
4.4.2	Deskripsi Frekuensi <i>Webqual 4.0</i> pada Harapan	31
4.5	Pengolahan Data	32
4.5.1	Uji Validitas	32
4.5.2	Uji Reliabilitas	34
4.6	Hasil Analisis Pengolahan Data dengan IPA	36
4.6.1	Analisis Kesenjangan	36
4.6.2	Analisis Kesesuaian	37
4.6.3	Analisis Diagram Kartesius	37
4.7	Rekomendasi Solusi	41
5	PENUTUP	42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA		A - 1
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN		B - 1
LAMPIRAN C Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden		C - 1
LAMPIRAN D Dokumentasi		D - 1

DAFTAR GAMBAR

2.1	Diagram Kartesius	9
2.2	<i>Website</i> RRI	15
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	17
4.1	Halaman Depan RRI	23
4.2	<i>Scrollbar</i> yang Tidak Ada Fungsinya	24
4.3	Tidak Memiliki <i>Page Number</i>	24
4.4	Tidak Terdapat Tanggal Posting	25
4.5	Menu Tidak Tampil informasi Secara Penuh	25
4.6	Tidak Adanya Kolom Komentar	25
4.7	Diagram Kartesius	39
A.1	Bukti Wawancara	A - 1
A.2	Wawancara Admin	A - 3
A.3	Wawancara ke 1	A - 5
A.4	Wawancara ke 2	A - 7
A.5	Wawancara ke 3	A - 9
A.6	Wawancara ke 4	A - 10
C.1	Uji Validitas Kinerja	C - 3
C.2	Uji Validitas Harapan	C - 4
C.3	Uji Realibilitas Kinerja	C - 5
C.4	Uji Realibilitas Harapan	C - 6
C.5	R tabel	C - 7

© 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 TABEL

2.1	Dimensi <i>WebQual</i>	8
2.2	Kategori <i>Skala Likert</i>	12
4.1	Penyusunan Masalah Metode <i>Webqual 4.0</i>	23
4.2	Kuesioner Variabel dan Pertanyaan Metode <i>Webqual 4.0</i>	26
4.3	<i>Skala Likert</i> Pada Kinerja dan Harapan	27
4.4	Variabel <i>Usability</i> Pada Kinerja	27
4.5	Variabel <i>Usability</i> Pada Harapan	27
4.6	Variabel <i>Information Quality</i> Pada Kinerja	28
4.7	Variabel <i>Information Quality</i> Pada Harapan	28
4.8	Variabel <i>Service Interaction</i> Pada Kinerja	28
4.9	Variabel <i>Service Interaction</i> Pada Harapan	28
4.10	Hasil Kinerja Pada Variabel <i>Usability</i>	29
4.11	Hasil Kinerja Pada Variabel <i>Information Quality</i>	30
4.12	Hasil Kinerja Pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	30
4.13	Hasil Harapan Pada Variabel <i>Usability</i>	31
4.14	Hasil Harapan Pada Variabel <i>Information Quality</i>	31
4.15	Hasil Harapan Pada Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	32
4.16	Hasil Uji Validitas Kinerja	33
4.17	Hasil Uji Validitas Harapan	33
4.18	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja	34
4.19	Hasil Uji Reliabilitas Harapan	35
4.20	Nilai Kesenjangan Antara Kinerja dan Harapan	36
4.21	Nilai Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan	37
4.22	Nilai Rata-Rata Kinerja dan Harapan	38
4.23	Variabel <i>Webqual 4.0</i> dan Rekomendasinya	41
C.1	Rekapitulasi Jawaban Kinerja	C - 1
C.2	Rekapitulasi Jawaban Harapan	C - 2

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR SINGKATAN

IPA	: Importance Performance Analysis
RRI	: Radio Republik Indonesia
S	: Setuju
SLTP	: Sekola Lanjut Tingkat Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SPSS	: Statistical Product and Service Solution
SS	: Sangat Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
TS	: Tidak Setuju
QFD	: Quality Function Development

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

Media *online* merupakan istilah umum untuk media berbasis telekomunikasi dan multimedia, termasuk *website*, *email*, dan *tv online*, yang isinya terkait dengan pelayanan informasi, pendidikan, hiburan maupun berita yang memungkinkan pengguna untuk memanfaatkannya (Kurniawan, 2005). *Website* merupakan media *online* yang berisi halaman informasi yang dapat dilihat dengan perangkat digital dan terkoneksi dengan internet yang kontennya bisa memuat berbagai macam lampiran yang mengandung berbagai informasi digital seperti teks, gambar, video, *audio*, dan animasi yang dapat diakses melalui internet (Azis, 2013).

Peranan *website* saat ini sangatlah wajib digunakan terutama di bagian instansi dikarenakan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang diterbitkan pada tanggal 30 April 2008, mewajibkan setiap Badan Instansi untuk memberikan akses terbuka terhadap informasi umum kepada masyarakat agar tahu perkembangan yang terjadi terutama di Indonesia. Penggunaan *website* ini bagi instansi di bagian media sangatlah berguna karena dapat mengelola data meliputi langkah-langkah seperti memproses, mengambil, mengatur, menyimpan, dan mengubah data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yakni informasi yang relevan, akurat, dan disampaikan tepat waktu untuk disebarkan kepada masyarakat yang membutuhkan (Kadir, Sutabri, Sutarman, dan Fatmasyah, 2014).

Salah satu instansi media yang berperan dalam menyebarkan informasi ke masyarakat adalah Radio Republik Indonesia (RRI). RRI merupakan instansi media informasi menurut pasal 2 pada peraturan Dewan Direksi Lembaga Penyiaran Publik RRI Nomor 1 menyatakan RRI berfungsi untuk menyediakan informasi, pendidikan, hiburan yang sehat, serta mengawasi dan mempererat hubungan sosial, juga melestarikan budaya bangsa. Semua ini dilakukan demi kepentingan seluruh masyarakat dan menjangkau seluruh wilayah Indonesia. Penyelenggaraan informasi ini disatukan dalam bentuk *website* agar lebih mudah masyarakat mencari kebutuhan yang diinginkannya.

Website RRI ini menyediakan berbagai macam konten yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi dan hiburan masyarakat. Konten utama *website* ini meliputi berita yang mencakup berbagai topik seperti politik, ekonomi, budaya, olahraga, dan berita lokal yang di *update* secara berkala untuk memberikan informasi terkini kepada pengguna. Selain itu, terdapat layanan publik yang memberikan



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.

informasi mengenai berbagai program edukatif, layanan komunitas, dan pengumuman penting. Konten multimedia seperti galeri foto dan video yang terkait dengan berbagai kegiatan dan program RRI untuk menambah daya tarik visual.

Website RRI ini memiliki beberapa kendala, salah satunya yaitu memiliki *scrollbar* ganda yang tidak dibutuhkan, ini dari segi desain *website* sering kali mengakibatkan kebingungan dan frustrasi bagi pengguna. Navigasi yang rumit dan desain yang berantakan dapat menghambat pengalaman pengguna, membuat mereka kesulitan mengakses informasi dengan efisien. *Scrollbars* ganda ini tidak hanya mengurangi estetika situs tetapi juga dapat memperlambat kinerja dan mengganggu tata letak responsif, terutama pada perangkat *mobile*. Menjaga tata letak yang sesuai sangatlah penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan efisien.

Menu juga tidak menampilkan informasi yang jelas, ini menandakan bahwa informasi yang disajikan tidak diatur secara optimal untuk ukuran standar layar atau perangkat pengguna. Pengguna harus melakukan penyesuaian manual untuk melihat semua informasi yang dapat mengganggu pengalaman navigasi yang mulus dan intuitif. Ini juga bisa menyulitkan pengguna dengan penglihatan yang kurang baik atau menggunakan perangkat dengan layar kecil, karena mereka mungkin perlu melakukan *zoom in* secara manual untuk membaca konten dengan jelas. Serta juga bisa mengurangi efektivitas elemen desain responsif yang dirancang untuk menyesuaikan tata letak dengan berbagai ukuran layar tanpa mengorbankan kualitas atau jelasnya informasi.

Tidak adanya fungsi pada *page number* di *list* konten berita, ini dapat mengakibatkan berbagai masalah dalam navigasi dan pengalaman pengguna. *Page number* memfasilitasi pengguna untuk mengakses konten secara efisien tanpa perlu melakukan *scroll* yang berlebihan. Tanpa fitur ini, pengguna mungkin merasa kesulitan menemukan konten yang diinginkan yang dapat mengurangi waktu kunjungan dan tingkat keterlibatan mereka di situs. Selain itu, ketiadaan *page number* juga dapat mempengaruhi kinerja situs web secara keseluruhan karena seluruh daftar konten harus dimuat dalam satu halaman yang dapat memperlambat waktu pemuatan dan mengurangi kenyamanan pengguna.

Tidak mencantumkan waktu penerbitan pada konten *website*, ini dapat mengakibatkan beberapa masalah. Pertama, tanpa tanggal, sulit bagi pengguna untuk menilai kebaruan informasi, yang dapat mengurangi kepercayaan pada keakuratan konten. Kedua, dalam konteks berita atau topik yang terus berkembang, pengguna mungkin tidak dapat membedakan antara berita terbaru dan artikel yang sudah lama, yang dapat menyebabkan kebingungan dan kesalahpahaman. Ketiga, tanpa tanggal,

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.

sulit untuk melacak atau memverifikasi sumber informasi yang dapat meningkatkan risiko penyebaran informasi palsu.

Kendala terakhir mengenai tidak adanya kolom komentar, akibatnya pengguna tidak dapat memberikan kritik dan sarannya atau berbagi pemikiran, dan memberikan umpan balik yang berharga. Tanpa fitur ini, situs kehilangan potensi untuk membangun komunitas yang kuat di sekitar kontennya dan mengumpulkan wawasan langsung dari pengguna. Dari masalah tersebut, *website* RRI ini perlu dievaluasi secara detail untuk mengukur kualitasnya, hal ini berguna untuk pengembangan dan perbaikan *website* RRI kedepannya. Alat evaluasi pengukuran yang akan digunakan adalah metode Webqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menghitung hasil dari pengumpulan data serta pemetaan dalam diagram Kartesius.

Webqual adalah metode untuk mengukur kualitas pada *website* yang difokuskan pada sudut pandang pengguna akhir (Barnes dan Vidgen, 2002). Webqual adalah metode hasil dari Servqual yang dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD) yang tujuannya menilai kualitas suatu *website*. Webqual telah mengalami beberapa perubahan dan penyusunan pertanyaan (Andry, Christianto, dan Wilujeng, 2019), hingga terbuat versi terbaru dari Webqual yaitu Webqual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan (*Service Interaction Quality*).

Pemilihan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam penelitian ini dikarenakan menurut Yang, Cai, Zhou, dan Zhou (2005) yang mengemukakan bahwa dengan memetakan kualitas *website* menggunakan Webqual 4.0 dalam matriks IPA, organisasi dapat secara efektif memusatkan perhatian pada peningkatan aspek yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan, dikarenakan Webqual 4.0 mampu mengukur kualitas *website* melalui tiga dimensi utama: *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*, yang membantu memberikan pemahaman komprehensif tentang kualitas *website* dari berbagai sudut pandang pengguna, dan dengan adanya penggunaan IPA mempermudah peneliti untuk menetapkan prioritas dengan fokus pada atribut yang paling penting dan membutuhkan peningkatan.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang kualitas *website* dengan memanfaatkan variabel-variabel Webqual 4.0 untuk pemetaan masalah dan rekomendasi tersebut yaitu, penelitian oleh Warjiyono dan Hellyana (2018) menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk menganalisis kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *Usability Quality*, *Information*

Quality memiliki hasil signifikan dan mempengaruhi kinerja pengguna *website* Desa Jagalempeni. Namun, *Service Interaction Quality* tidak mempunyai hasil signifikan terhadap kinerja pengguna *website* tersebut.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani dan Marisa (2018) mengevaluasi kualitas situs web Malang Dorm Hostel menggunakan metode Webqual. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas kinerja masih belum memenuhi harapan pengguna, terutama pada variabel *information quality* dalam *website*. Hal ini menyarankan bahwa manajemen Malang Dorm Hostel perlu mengembangkan *website* mereka untuk memenuhi harapan pengguna. Rekomendasi untuk variabel *Information Quality* adalah dapat menyajikan informasi yang detail dan relevan bagi pengguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti mengangkat judul “Analisis Pengukuran Kualitas *Website* Radio Republik Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi kualitas *website* RRI dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Kualitas *website* RRI diukur menggunakan variabel-variabel dari metode Webqual 4.0, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.
2. Menggunakan Skala *Likert* sebagai pengukuran dalam mengukur jumlah pendapat responden.
3. Pengolahan data menggunakan sistem SPSS dan Microsoft Excel 2013.
4. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, yang mencakup metode *Accidental Sampling*.
5. Penentuan sampel di dapat dengan menggunakan metode Slovin berdasarkan populasi yang didapat menggunakan *website* Similiarweb sebagai alat ukur untuk menentukan jumlah pengunjung *website*. Populasinya dapat dilihat pada Lampiran D.

1.4 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk dapat mengetahui analisa kualitas *website* RRI berdasarkan tiap

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.

variable-variabel Webqual 4.0.

2. Untuk dapat memberikan gambaran dimana letak perbaikan atau pengembangan *website* RRI berdasarkan variabel-variabel Webqual 4.0.

1.5 Manfaat

Manfaat tugas akhir ini adalah:

1. Dapat mengetahui kondisi terkini kualitas *website* RRI berdasarkan variabel-variabel dari Webqual 4.0.
2. Sebagai rekomendasi untuk memperbaiki atau mengembangkan *website* RRI berdasarkan variabel-variabel Webqual 4.0.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

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

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab pada Tugas Akhir ini berisi tentang landasan teori-teori yang berkaitan terhadap penelitian ini seperti: (1) *Website*; (2) Webqual; (3) Perkembangan Webqual; (4) *Importance Performance Analysis* (IPA); (5) Kuesioner; (6) Teknik *Sampling*; (7) Skala *Likert*; (8) *Statistical Produk and Service Solution* (SPSS); (9) Uji Validitas; (10) Uji Reliabilitas; (10) Analisa Kesesuaian; (11) Analisa Kesenjangan; (12) Penelitian Terdahulu; dan (13) Radio Republik Indonesia (RRI).

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengenai kegiatan yang dilakukan dalam peneliitian ini seperti: (1) Tahap Pendahuluan; (2) Tahap Perencanaan; (3) Tahap Pengumpulan Data; (4) Tahap Pengolahan Dan dan Hasil Pembahasan; dan (5) Tahap Penutup.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) Analisis *Website*; (2) Analisis Variabel Webqual 4.0; (3) Kuesioner; (4) Deskripsi Frekuensi; (5) Pengolahan Data; (6) Hasil Analisis Pengolahan Data dengan IPA; (7) Rekomendasi Solusi.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini mengenai isi Kesimpulan dan Saran.

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 Website

Menurut Vermaat, Sebok, Freund, Campbell, dan Frydenberg (2017), *website* adalah tempat yang menyediakan informasi *online* dan berbagai layanan terkait informasi kepada penggunanya. Ini termasuk fitur pencarian, kemampuan untuk menjalin komunitas, penawaran produk, serta punya komunikasi dengan pemilik *website* dan pengguna lainnya. Hidayat (2010) mengklasifikasikan *website* menjadi empat jenis berdasarkan fungsinya.

1. *Personal Website* adalah *website* yang berisi informasi pribadi tentang seseorang atau orang yang membuatnya.
2. *Commercial Website* adalah *website* yang berfokus pada konten bisnis yang umumnya dimiliki oleh perusahaan.
3. *Non-Profit Organization Website* adalah *website* yang dimiliki oleh organisasi yang tujuan utamanya bukan untuk mencari keuntungan finansial
4. *Government Website* adalah *website* yang dimiliki oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat sebagai penggunanya.

Berdasarkan jenisnya, menurut Syukron dan Hasan (2015), klasifikasi jenis *website* sebanyak ada 3 macam, yaitu:

1. *Website* statis adalah jenis *website* dengan tampilan halaman yang tetap dan tidak mengalami perubahan.
2. *Website* dinamis adalah jenis *website* yang dirancang untuk sering diperbarui, sehingga tampilannya berubah secara berkala.
3. *Website* interaktif adalah jenis *website* yang populer dan digunakan untuk berbagai aktivitas seperti diskusi, forum, blog, jual beli, dan lain sebagainya.

2.2 Webqual

Webqual adalah sebuah pendekatan yang berkembang dari konsep Servqual dan sering digunakan untuk menilai kualitas layanan di *website*. Pendekatan ini mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna terhadap tiga dimensi utama yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* (Al Baiti dan Suprpto, 2017).

2.3 Perkembangan Webqual

2.3.1 Webqual 1.0

Webqual 1.0 awalnya dikembangkan di sebuah sekolah bisnis di UK pada tahun 2000. Namun, instrumen Webqual 1.0 dianggap tidak sempurna karena kurang mempertimbangkan aspek interaksi antara pelanggan dengan perusahaan dan terlalu berfokus pada dimensi kualitas informasi (Barnes dan Vidgen, 2002).

2.3.2 Webqual 2.0

Pada Webqual 1.0, fokus utama adalah pada analisis kualitas informasi dengan kurang memperhatikan interaksi layanan, mengakibatkan kekurangan dalam aspek tersebut. Kemudian, Webqual 1.0 diperbaiki untuk menghasilkan versi kedua yaitu Webqual 2.0 yang lebih mengadopsi fitur-fitur dari *website* perusahaan dan toko *online* dengan lebih banyak penekanan pada interaksi layanan (Febriani dan Dewi, 2019). Namun, dalam prosesnya, kualitas informasi itu sendiri dianggap mengalami penurunan. Demi memperbaiki tersebut, Barnes dan Vidgen melakukan perbaikan lebih lanjut yang menghasilkan versi ketiga yaitu Webqual 3.0.

2.3.3 WebQual 3.0

Webqual 3.0, mengelompokkan semua aspek kualitas menjadi tiga bagian utama: Kualitas Situs, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Instrumen ini telah diuji dalam konteks lelang *online* untuk mengevaluasi pengalaman pengguna secara menyeluruh.

2.3.4 WebQual 4.0

Webqual 4.0 memperkenalkan perubahan signifikan dari Webqual 3.0 dengan menekankan dimensi *Usability* sebagai fokus utama, menggantikan pendekatan sebelumnya yang lebih berorientasi pada kualitas situs secara umum. Ini mencerminkan pergeseran pada pengalaman pengguna dan pandangan mereka terhadap interaksi dengan *website*. Hal ini memungkinkan penggunaan yang lebih abstrak dalam memahami kualitas informasi dan interaksi layanan dalam konteks teknologi informasi.

Menurut Barnes dan Vidgen (2002), kualitas *website* dapat diukur menggunakan dimensi kualitas Webqual 4.0 yang terdiri dari 22 instrumen dalam tiga dimensi. Setiap dimensi ini membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *website*. Berikut merupakan dimensi *Webqual* 4.0:

1. *Information Quality* merujuk pada seberapa baik isi yang ada di dalam situs web, termasuk keakuratan, keandalan, dan relevansinya dengan kebutuhan pengunjung. Faktor-faktor penting dalam kualitas informasi meliputi akurasi, kepercayaan, dan kelengkapan informasi yang diperbarui secara

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.

teratur.

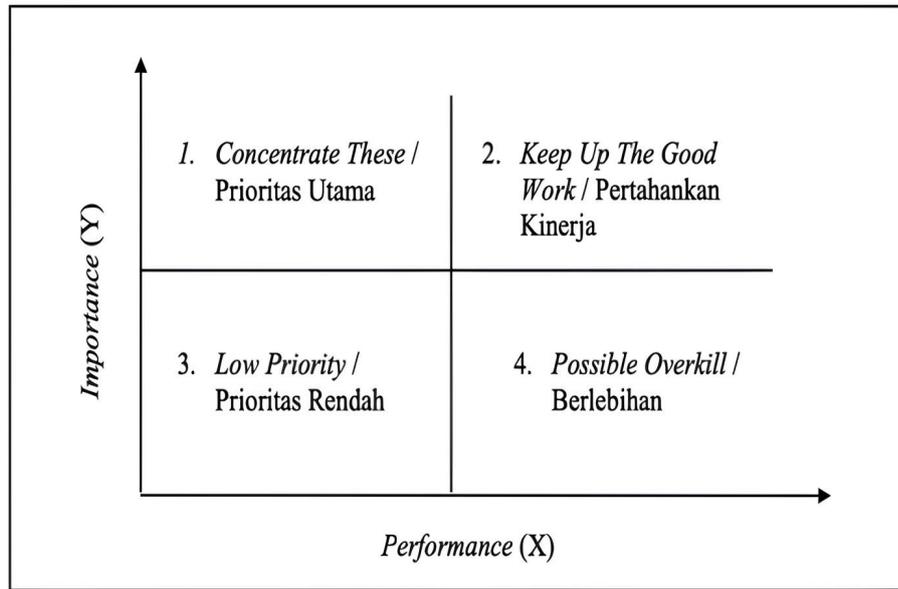
2. *Service Interaction Quality* merujuk pada pengalaman Pelayanan Pengalaman pelayanan yang dirasakan pengguna saat mengakses sebuah *website* mencakup tingkat kepercayaan dan empati, seperti keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi, serta interaksi dengan pemilik situs.

3. *Usability* adalah kualitas desain sebuah web yang mencakup aspek-aspek seperti tampilan visual, kemudahan penggunaan, navigasi yang mudah dipahami, dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada pengguna. Kuesioner berdasarkan Webqual 4.0 digunakan untuk mengevaluasi kualitas web dengan fokus pada tiga dimensi utama, ini dapat dilihat dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Dimensi *WebQual*

Dimensi	Pertanyaan
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. <i>Website</i> mudah dimengerti 3. <i>Website</i> mudah di navigasi 4. <i>Website</i> mudah digunakan 5. Tampilan <i>website</i> menarik 6. <i>Website</i> sesuai dengan jenis websitenya 7. Memiliki hasil positif dalam menggunakan <i>website</i>
<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 8. Memberikan Informasi yang sesuai 9. Memiliki informasi yang akurat 10. Informasi dapat dipercaya 11. Informasi <i>up to date</i> 12. Informasi tersebut relevan 13. Informasi tersebut mudah dipahami 14. Memiliki informasi yang sangat detail 15. Menyajikan informasi sesuai dengan format
<i>Service Interaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 16. Memiliki reputasi yang bagus 17. Aman dalam mengunjungi <i>website</i> 18. Data pribadi terjaga dengan aman 19. Memiliki rasa kenyamanan bagi pengguna 20. Nyaman dalam berkomunikasi di <i>website</i> 21. Mudah berkomunikasi dengan organisasi <i>website</i> tersebut 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>

2.4 Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 2.1. Diagram Kartesius

Menurut Putri dan Tileng (2021), *Importance Performance Analysis* (IPA), teknik ini bertujuan demi menemukan aspek kinerja yang harus diprioritaskan oleh instansi untuk mencapai kepuasan pengguna layanan. Selain dalam riset pemasaran, IPA juga diterapkan dalam berbagai jenis industri seperti kesehatan, pendidikan, serta politik. IPA mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja layanan yang ada dan harapan serta keinginan pengguna. Analisis IPA melibatkan dua model perhitungan utama: analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan yang hasilnya dipetakan dalam diagram Kartesius seperti pada Gambar 2.1.

2.4.1 Kuesioner

Menurut Suharsimi (2006), kuesioner adalah alat berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden tentang hal-hal yang mereka ketahui. Menurutnya penggunaan instrumen angket mempunyai keuntungan antara lain:

1. Tidak memerlukan kehadiran peneliti secara langsung.
2. Dapat didistribusikan secara luas kepada banyak responden secara bersamaan.
3. Memungkinkan responden untuk menjawab sesuai dengan kecepatan dan waktu luang mereka.
4. Dapat dibuat anonim sehingga responden merasa lebih bebas dan jujur dalam memberikan respons.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

5. Dapat disusun secara terstandar untuk memastikan semua responden mendapatkan pertanyaan yang sama.

Sedangkan kelemahan angket atau kuesioner antara lain:

1. Responden sering kurang teliti dalam menjawab, yang menyebabkan beberapa pertanyaan terlewat tanpa dijawab, dan sulit untuk memberikannya kembali kepada mereka.
2. Kuesioner bersifat kaku karena pertanyaan-pertanyaan telah ditentukan sebelumnya dan tidak dapat diubah secara fleksibel.
3. Responden sering mengisi kuesioner tanpa perlu membaca pertanyaan yang sudah dibagikan.
4. Sering sekali sukar dicari validitasnya.

2.6 Teknik Sampling

2.6.1 Probability Sampling

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan populasi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Menurut Priyono (2008), terdapat beberapa metode *Probability Sampling* yang bisa digunakan yaitu:

1. **Simple Random Sampling**

Merupakan teknik pengambilan sampel yang sederhana di mana setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih tanpa mempertimbangkan status apa pun. Teknik ini cocok digunakan jika populasi suatu penelitian memiliki jumlah yang tidak terlalu banyak.

2. **Systematic Random Sampling**

Jika penelitian dilakukan pada populasi yang sangat besar dan bersifat homogen serta membutuhkan jumlah sampel yang banyak, maka teknik ini adalah pilihan yang tepat untuk digunakan.

3. **Stratified Random Sampling**

Jika penelitian dilakukan menggunakan populasi yang telah ditentukan berdasarkan sifat-sifat tertentu dan sampel diambil secara acak dari kelompok-kelompok dalam populasi tersebut, maka teknik ini dapat digunakan.

4. **Cluster Random Sampling**

Teknik ini digunakan dalam penelitian ketika terdapat beberapa kelompok dalam suatu populasi yang telah ditentukan sebelumnya jumlahnya. Perwakilan dari setiap kelompok tersebut diambil sebagai sampel. Teknik ini cocok digunakan apabila kerangka sampel tidak tersedia, tetapi ada data lengkap tentang kelompok-kelompok dalam populasi tersebut.

2.6.2 *Non Probability Sampling*

Penggunaan teknik ini melibatkan pengambilan sampel secara acak dari populasi, dimana setiap elemen memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Teknik ini dilakukan secara subjektif dengan mempertimbangkan kepercayaan, pengetahuan, dan pengalaman individu untuk mewakili populasi. Namun, penentuan sampel tidak dapat dilakukan dengan pasti karena peluang setiap elemen tidak sama. Menurut Priyono (2008), ada beberapa teknik penarikan sampel *Non Probabilitas Sampling* antara lain:

1. *Accidental Sampling*

Teknik penarikan sampel ini didasarkan pada kemudahan (*Convenience*), di mana sampel diambil dari populasi yang mudah diakses berdasarkan waktu, kondisi, dan lokasi yang tepat.

2. *Quota Sampling*

Penarikan sampel ini dimulai dengan menetapkan jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya, dengan kriteria tertentu dari populasi yang sesuai. Proses pengambilan sampel dimulai setelah jumlah yang diinginkan terpenuhi. Pengambilan sampel dilakukan secara tidak acak menggunakan pendekatan kemudahan (*Accidental Sampling*).

3. *Snowball Sampling*

Metode ini dipakai ketika peneliti akan melakukan penarikan sampel yang bersifat sensitif. Pendekatan ini berguna ketika informasi tentang populasi terbatas atau sensitif, dengan jumlah sampel yang meningkat dari awal yang kecil menjadi lebih banyak seiring waktu.

4. *Purposive Sampling*

Penarikan sampel dengan teknik ini mempertimbangkan kondisi atau syarat tertentu dalam menentukan jumlah sampel yang akan diambil. Berdasarkan pertimbangan keterbatasan waktu, usaha dan biaya peneliti memilih metode ini. Populasi di sini merupakan pengunjung *website* RRI dan penentuan sampel untuk responden diambil dengan menggunakan metode Slovin dengan batas toleransi kesalahan 0,1 atau 10% persentase.

2.7 *Skala Likert*

Skala *Likert* adalah skala psikometrik yang biasanya terlibat dalam penelitian berdasarkan kuesioner. Di sini responden menentukan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka pada skala setuju-tidak setuju simetris untuk serangkaian pernyataan saat menanggapi *item* kuesioner tertentu. Skala menangkap intensitas perasaan mereka terhadap *item* tertentu, namun hasil analisis beberapa *item* men-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

gungkapkan pola yang memiliki sifat skala (Likert, 1932).

Menurut Priyono (2008), Skala *Likert* terdiri dari lima kategori dan digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala ini umum digunakan dalam kuesioner dan riset survei. Berikut kategori Skala *Likert* dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2. Kategori *Skala Likert*

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Kategori Skala *Likert* ini juga memiliki kelemahan dengan adanya bobot nilai netral. Menurut Hartanto (2017) terdapat dua alasan kategori jawab netral dihilangkan, yaitu:

1. *Undeciden* atau kategori tidak dapat menentukan memiliki makna ganda dalam konteks penelitian. Ini terjadi ketika responden tidak dapat memutuskan jawaban yang jelas atau bersifat netral, menunjukkan ketidakpastian atau keraguan dalam pendapat mereka, hal ini bisa menyebabkan ketidaktepatan dalam pengukuran, dan kompleksitas dalam analisis data.
2. *Central Tendency Effect* yaitu jika kuesioner menyediakan jawaban netral, ini bisa menyebabkan di mana responden cenderung memilih opsi netral. Hal ini bisa membingungkan dalam menentukan apakah responden setuju atau tidak setuju. Ketersediaan jawaban netral juga dapat mengurangi variasi dalam data yang dikumpulkan, mengakibatkan informasi tidak akurat dan membatasi kesimpulan yang dapat ditarik dari kuesioner.

2.8 Statistical Produk and Service Solution (SPSS)

Menurut Priyono (2008), SPSS digunakan untuk penelitian ilmu sosial, namun penggunaannya menjadi meluas seiring berjalannya waktu ke berbagai bidang seperti bisnis, pertanian, dan ekonomi. SPSS yang dikembangkan oleh tiga mahasiswa Stanford University pada tahun 1968, menjadi perangkat lunak yang sangat populer untuk analisis statistik dalam riset pasar, skripsi, tesis, dan disertasi di seluruh dunia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

2.9 Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2015), validitas suatu instrumen penelitian dapat ditentukan dengan membandingkan nilai R Hitung dengan nilai R Tabel. Nilai R Tabel ditentukan berdasarkan rumus $df = N - 2$, di mana N adalah jumlah sampel dan df adalah derajat kebebasan dengan tingkat signifikansi 0,05. Instrumen dikatakan *valid* jika nilai R Hitung lebih besar daripada nilai R Tabel yang dihasilkan, dan tidak valid jika sebaliknya.

2.10 Uji Realibitas

Menurut (Anastasi dan Urbina, 1997), reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti *rely* dan *ability*. Dalam konteks ini, reliabilitas mengacu pada kemampuan alat ukur untuk dipercaya dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach Alpha* melalui aplikasi SPSS. *Cronbach Alpha* adalah koefisien keandalan yang mengukur seberapa baik item-item dalam suatu instrumen saling berkorelasi positif. Pengujian reliabilitas di mana suatu instrumen dikatakan *reliabel* jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$, dan tidak *reliabel* jika nilai $\alpha < 0,60$ (Sujarweni, 2015).

2.11 Analisa Kesesuaian

Analisis kesesuaian dalam konteks penilaian kinerja sebuah *website* mengacu pada seberapa baik *website* tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Metode ini membantu untuk mengukur sejauh mana kinerja *website* sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna, seperti yang dijelaskan oleh A Baiti dan Suprpto (2017). Rumus mencari nilai kesesuaian dapat dilihat di Persamaan 2.1.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja ke-Xi

Yi = Skor Penilaian Kepentingan ke-Yi

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan atau pengguna:

1. Nilai kesesuaian $> 100\%$, kualitas *website* dianggap sangat memuaskan dalam pengalaman penggunaan *website*.
2. Nilai kesesuaian $= 100\%$, artinya kualitas *website* sudah memuaskan.
3. Nilai kesesuaian $< 100\%$, artinya kualitas *website* masih belum

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

memuaskan.

2.12 Analisa Kesenjangan

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengukur perbedaan antara kinerja dan harapan pengguna terhadap variabel tertentu (Al Baiti dan Suprpto, 2017). Ini melibatkan perbandingan rata-rata antara kinerja dan rata-rata harapan tentang *website* tersebut. Metode ini membantu mengidentifikasi sejauh mana harapan pengguna terpenuhi oleh kinerja yang ada. Rumus untuk melakukan analisis kesenjangan dapat dilakukan di Persamaan 2.2.

$$Q_i = perf(i) - imp(i) \quad (2.2)$$

Keterangan:

Q_i = Nilai Kesenjangan

$perf(i)$ = Rata-rata Kinerja Kinerja

$imp(i)$ = Rata-rata Harapan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan atau pengguna:

1. Apabila nilai kesenjangan = 0 artinya kinerja sistem sudah sesuai harapan.
2. Apabila nilai kesenjangan > 0 artinya kinerja sistem melebihi harapan.
3. Apabila nilai kesenjangan < 0 artinya kinerja sistem masih belum sesuai dengan yang diharapkan.

2.13 Penelitian Terdahulu

Menurut penelitian oleh Warjiyono dan Hellyana (2018) yang menggunakan metode Webqual 4.0, dengan hasil bahwa variabel *Usability* dan *Information Quality* di *website* Pemerintah Desa Jagalempeni berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Namun, *Service Interaction Quality* tidak menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari *website* tersebut.

Analisis kualitas *e-learning* melalui metode Webqual oleh Sujono dan Santoso (2017) menunjukkan bahwa pengguna memberikan tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *usability*, dengan enam atribut yang memuaskan, *Information quality* dan *service interaction quality* juga menerima empat atribut puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna sangat puas dengan kemudahan penggunaan sistem (*usability*), yang secara positif mempengaruhi kepuasan keseluruhan pengguna dalam menggunakan platform *e-learning* melalui *web conference*.

Penelitian oleh Fitrony dan Marisa (2018) adalah untuk mengevaluasi kualiti-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

tas layanan *website* Malang Dorm Hostel menggunakan metode Webqual. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas kinerja masih belum memenuhi harapan pengguna, terutama pada variable *Information Quality* dalam *website*. Hal ini menyarankan bahwa manajemen Malang Dorm Hostel perlu mengembangkan *website* mereka untuk memenuhi harapan pengguna. Rekomendasi untuk variable *Information Quality* adalah dapat menyajikan informasi yang detail dan relevan bagi pengguna.

2.14 Radio Republik Indonesia (RRI)

RRI sebagai instansi media informasi publik disahkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2002 mengenai penyebaran informasi. Pasal 14 dari undang-undang tersebut menetapkan bahwa RRI sebagai instansi media informasi bersifat independen, adil, *non profit*, serta bertujuan memenuhi keinginan penduduk. RRI menyediakan informasi yang benar dan dapat dipercaya, serta memiliki fungsi edukatif dengan siaran pendidikan untuk SLTP, SMA, Universitas Terbuka, dan program penduduk seperti informasi pedesaan, bencana alam, dan politik. *Website* RRI juga dirancang agar mudah diakses, mendukung kebutuhan informasi masyarakat, sebagaimana yang ada dalam Gambar 2.2.



Gambar 2.2. *Website* RRI

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka:

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.

1. Azas RRI

RRI dalam memberikan informasi berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, prinsip manfaat, keadilan, keamanan, kepastian hukum, keberagaman, kemitraan, etika, kemandirian, dan tanggung jawab menjadi dasar yang penting dalam berbagai bidang kehidupan.

2. Tujuan RRI

Informasi disampaikan untuk memperkuat persatuan nasional, membentuk karakter dan identitas bangsa, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, membangun masyarakat yang mandiri, demokratis, adil, dan sejahtera, serta mengembangkan instansi sebagai media informasi di Indonesia.

3. Fungsi RRI

Dalam perannya sebagai media informasi, instansi bertugas menyampaikan informasi, memberikan edukasi, menyediakan hiburan yang bermanfaat, menjalankan fungsi pengawasan dan hubungan sosial, serta mendukung kemajuan budaya.



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

Di bab ini menjelaskan tentang gambaran atau tahapan-tahapan dalam menyusun laporan penelitian dari tahap awal hingga tahap akhir, Gambar 3.1 merupakan *Flowchart* metodologi penelitian, alurnya dapat dilihat dibawah ini.



Gambar 3.1. *Flowchart* Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Pendahuluan

Langkah ini adalah tahap awal dalam memulai penelitian. Pada tahap pendahuluan, aktivitas yang dilakukan meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka. Penjelasan dari masing-masing aktivitas tersebut adalah sebagai berikut:

3.1.1 Observasi

Tahapan ini merupakan tahapan peneliti untuk memulai sebuah observasi pengamatan dengan melihat langsung *website* yang diteliti. Hal ini dilakukan agar permasalahan yang ada pada *website* dapat lebih mudah ditemukan.

3.1.2 Wawancara

Tahap berikutnya dalam pengumpulan data adalah wawancara. Wawancara dilakukan dengan pegawai RRI yang terlibat dalam pengelolaan *website* RRI yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No.440, Tanah Datar, Kota Pekanbaru, Riau. Hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran A.

3.1.3 Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan pada tahap ini yaitu dengan melakukan pencarian buku maupun jurnal yang berkaitan dengan metode penelitian yang diteliti, kata kunci yang dicari yaitu metode Webqual 4.0 dan IPA. Hal ini dilakukan, guna untuk melengkapakan data sekunder yang dibutuhkan.

3.2 Tahap Perencanaan

Penulis di tahap ini melakukan pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan permasalahan yang ada dan data harus dicatat dengan benar agar tidak terjadi kesalahan data. Berikut merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam pengumpulan data:

3.2.1 Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengidentifikasi *website* RRI menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA. Permasalahan yang diidentifikasi menjadi landasan untuk merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu bagaimana menerapkan metode Webqual 4.0 dan IPA untuk evaluasi kualitas *website* RRI. Peneliti juga menetapkan tujuan, batasan, serta manfaat penelitian yang relevan.

3.2.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum melakukan pengumpulan data, perlu ditentukan data-data yang dibutuhkan, kemudian melakukan observasi langsung terhadap data-data tersebut, kemudian melakukan studi pustaka untuk mengetahui data-data apa saja yang diperlukan untuk penelitian. Data yang diperlukan berupa:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Data primer dapat dikatakan sebagai data yang diperoleh langsung dengan mengobservasi *website* RRI tersebut dan juga bisa dari wawancara kepada narasumber.
2. Data sekunder dapat dikatakan sebagai data yang diperoleh dari studi pustaka atau teori pendukung berupa jurnal, buku, dan artikel yang berkaitan dengan judul penelitian.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Setelah teknik pengumpulan data ditentukan maka dilakukan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara, dan studi literatur.

3.2.4 Menentukan Responden

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang dipilih adalah *purposive sampling*, yang termasuk dalam kategori *Non-Probability Sampling*. Alasan penggunaan teknik ini adalah untuk mengatasi keterbatasan waktu, usaha, dan biaya penelitian. Populasi responden adalah pengunjung *website* RRI. Jumlah sampel ditentukan menggunakan metode Slovin dengan tingkat kesalahan 0,1 (10%), yang dihitung berdasarkan Persamaan 3.1.

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Keseluruhan Populasi

N = 606100 (Lampiran D)

e = Taraf Kesalahan 0,1 (10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad n = \frac{606100}{1 + 606100(0,1)^2} \quad n = \frac{606100}{6062} \quad n = 99,98 \quad (3.2)$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan yang dilakukan dari Persamaan 3.2, maka di dapatkanlah hasil sampel pada penelitian ini yaitu 99,8 dibulatkan mendaji 100 responden. Setelah mengetahui sampel yang dibutuhkan maka teknik yang dipakai yaitu teknik *Accidental Sampling*. Teknik ini digunakan jika populasi yang diambil banyak dan membutuhkan sampel yang memenuhi kriteria yang cocok sebagai responden.

3.2.5 Merancang Instrumen Kuesioner

Dalam sebuah penelitian, pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat berdasarkan variabel yang terdefinisi dalam metode Webqual 4.0. Responden perlu diberikan petunjuk yang jelas tentang bagaimana cara mengisi kuesioner, ini membantu responden memahami cara menjawab dengan benar.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Penulis di proses ini mengumpulkan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan permasalahan yang ada dan data harus dicatat dengan benar agar tidak terjadi kesalahan data. Berikut merupakan kegiatan yang harus dilakukan pada proses ini:

3.3.1 Analisis Pendahuluan

Di tahapan ini, pertanyaan mengenai kuesioner dihubungkan dengan metode Skala *Likert* untuk mengukur nilai pertanyaan untuk setiap variabel Webqual pada objek penelitian.

3.3.2 Menyebarkan Kuesioner

Tahapan ini dilakukan untuk memperoleh data dari responden. Kuesioner berisi pertanyaan yang sesuai dengan variabel Webqual 4.0 terhadap *website* RRI dan akan dibagikan sesuai jumlah responden yang sudah dihitung, kategori responden secara kebetulan memenuhi syarat sebagai responden menurut metode penggunaan teknik *Accidental Sampling*. Kuesioner penelitian di buat dan disebarakan menggunakan Google Form. Kuesioner ini dapat dilihat pada Lampiran B.

3.4 Tahap Pengolahan Data dan Hasil Pembahasan

Pada tahap ini, data dari kuesioner yang sudah di isi oleh responden akan diolah. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas data, serta menganalisis dengan kesesuaian dan kesenjanganannya. Hasil analisis ini akan digunakan untuk memberikan rekomendasi solusi yang relevan.

3.4.1 Mengolah Data Hasil Kuesioner

Data akan dikategorikan berdasarkan variabel Webqual 4.0, diikuti dengan analisis deskriptif pada setiap variabel berdasarkan jawaban responden. Detail pengolahan data kuesioner ini terlampir pada Lampiran C.

3.4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Saat hasil data selesai dari kuisisioner yang sudah disebarakan, tahap selanjutnya adalah uji validitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 25. Hasil nilai dari uji validitas ini nantinya bisa menentukan apakah

instrumennya sudah valid atau tidak valid berdasarkan tiap kategori Webqual dari pertanyaan yang sudah diberikan kepada responden.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* yang sama yaitu SPSS. Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner penelitian itu akurat atau tidak. Pengujian data validitas dan reliabilitas juga terdapat pada Lampiran C.

3.4.3 Analisa Hasil Kuesioner Menggunakan IPA

Setelah selesai tahap pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung *website* RRI, peneliti akan melakukan analisis menggunakan akan memanfaatkan Microsoft Excel sebagai alat bantu untuk merangkum dan mengorganisir data kualitatif dari kuesioner. Selanjutnya, untuk analisis statistik yang lebih mendalam, peneliti akan menggunakan SPSS guna menghasilkan nilai kesesuaian dan nilai kesenjangan, serta diagram kartesius untuk pemetaan atribut variabel Webqual yang perlu diperbaiki.

3.4.3.1 Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian adalah metode untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja suatu *website* memenuhi harapan pengguna web. Hal ini menunjukkan sejauh mana *website* tersebut sesuai dengan harapan pengguna dalam penggunaannya.

3.4.3.2 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan digunakan untuk mengukur perbedaan antara kinerja aktual dari suatu variabel, misalnya kinerja *website*, dengan harapan yang dimiliki pengguna terhadap variabel tersebut. Metode ini membantu dalam menilai seberapa jauh perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang sebenarnya kinerja alami atau dapatkan dari suatu variabel (Al Baiti dan Suprpto, 2017).

3.4.3.3 Analisis Diagram Kartesius

Dalam meningkatkan kualitas *website* untuk memenuhi kepuasan pengunjung, metode analisis Kuadran Kartesius digunakan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan. Kuadran I menunjukkan atribut yang harus ditingkatkan, sementara Kuadran II mengidentifikasi elemen yang telah memenuhi harapan pengguna dan perlu dipertahankan. Kuadran III punya aspek yang tidak perlu menjadi fokus karena rendahnya kualitas, sementara Kuadran IV menunjukkan elemen yang meskipun kurang penting, tapi memiliki kualitas yang baik.

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.

3.4.4 Rekomendasi Solusi

Dalam tahap rekomendasi solusi, hasil dari analisis Diagram Kartesius digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi solusi. Rekomendasi solusi ini akan disajikan dalam bentuk tabel yang mencakup solusi untuk setiap permasalahan yang diidentifikasi.

3.5 Tahap Penutup

Kegiatan ini melibatkan pendokumentasian hasil penelitian dari semua data yang sudah diolah sehingga menghasilkan laporan yang kemudian di uji oleh pembimbing maupun penguji laporan ini. Laporan ini diharapkan akan berguna bagi yang membutuhkan.

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

Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis kualitas website RRI menggunakan metode webqual 4.0 dan IPA dapat dilihat sebagai berikut:

1. Studi ini menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengevaluasi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* dari sebuah *website*. Metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi area di mana perbaikan diperlukan. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan nilai negatif secara keseluruhan, menunjukkan bahwa *website* belum memenuhi harapan atau kepentingan pengguna. Kesenjangan terbesar terjadi pada atribut USA5 (-0,66) untuk *Usability*, INF6 (-0,85) di *Information Quality*, serta SER6 (-1,01) pada *Service Interaction Quality*. Nilai keseluruhan *website* juga kurang dari $< 100\%$, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan lebih lanjut.
2. Diagram Kartesius pada Kuadran 1 diutamakan melakukan perbaikan di atribut USA1 dan USA3 pada variabel *usability*, INF3 dan INF6 pada variabel *Information Quality* serta SER6 di variabel *Service Interaction Quality* yaitu *website* RRI memberikan kemudahan untuk dioperasikan, *website* RRI mudah dinavigasikan, informasi dari *website* RRI *up to date*, *website* RRI memiliki informasi yang sangat detail, mudah berkomunikasi dengan organisasi *website* RRI.

Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai peneliti untuk pengembangan kedepannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian mengenai kualitas *website* sebaiknya mempertimbangkan metode selain Webqual 4.0 karena ada juga kualitas variabel yang mencakup laporan lengkap mengenai kecepatan kinerja halaman *website*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan akan digunakan sebagai panduan bagi teknisi *website* untuk meningkatkan kualitasnya di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abaiti, A., dan Suprpto, A. R. (2017). Pengukuran kualitas layanan website dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Anastasi, A., dan Urbina, S. (1997). Tes psikologi (terjemahan). *Jakarta: PT Prenhallindo*.
- Ariz, S. (2013). *Gampang dan gratis membuat website: Web personal, organisasi dan komersil*. Lembar Langit Indonesia.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. T. (2002). Assessing e-commerce quality with webqual: An evaluation of the usability, information quality, and interaction quality of internet bookstores. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3), 114–127.
- Febriani, N., dan Dewi, W. W. A. (2019). *Perilaku konsumen di era digital: Beserta studi kasus*. Universitas Brawijaya Press.
- Fitrony, F. A., dan Marisa, F. (2018). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual pada malang dorm hostel. *JOINTECS (Journal of Information Technology and Computer Science)*, 3(2), 61–68.
- Hartanto, E. (2017). *Metodologi penelitian: Perbedaan skala likert lima skala dengan modifikasi skala likert empat skala*. Academia.
- Hidayat, R. (2010). *Cara praktis membangun website gratis*. Elex Media Komputindo.
- Kadir, A., Sutabri, M., Sutarman, M., dan Fatansyah, M. (2014). Konsep dasar dan pengertian sistem. *Universitas Negeri Padang*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*.
- Nelsen, J. (1994). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.
- Pavlou, P. A., dan Fygenson, M. (2006). Understanding and predicting electronic commerce adoption: An extension of the theory of planned behavior. *MIS quarterly*, 115–143.
- Priyono. (2008). *Metode penelitian kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Patri, M. A., dan Tileng, K. G. (2021). Analisis kualitas website badan pusat statistik (bps) menggunakan metode webqual 4.0 dan importance–performance analysis (ipa). *AITI*, 18(1), 69–87.

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.

- Redish, J. (2012). *Letting go of the words: Writing web content that works*. Elsevier.
- Shneiderman, B. (1990). *Human/computer interaction*. Ablex.
- Suharsimi, A. (2006). *metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Sjarweni, V. W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka baru press.
- Sjono, S., dan Santoso, H. B. (2017). Analisis kualitas e-learning dalam pemanfaatan web conference dengan metode webqual (studi kasus: Universitas kh. a. wahab hasbullah). *E-JURNAL JUSITI: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, 6(1), 69–77.
- Sukron, A., dan Hasan, N. (2015). Perancangan sistem informasi rawat jalan berbasis web pada puskesmas winong. *Bianglala Informatika*, 3(1).
- Vermaat, M. E., Sebok, S. L., Freund, S. M., Campbell, J. T., dan Frydenberg, M. (2017). *Discovering computers© 2018: Digital technology, data, and devices*. Cengage Learning.
- 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.
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z., dan Zhou, N. (2005). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting web portals. *Information & management*, 42(4), 575–589.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wilman S Kom
Jabatan : Nhti Pertama, Televisi Saran

Menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Zaid
NIM : 11753102079
Fakultas : Sains dan Teknologi
Jurusan : Sistem Informasi

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyelesaian tugas akhir dengan pembahasan mengenai website RRI, sesuai dengan judul yang diteliti yaitu "Analisis Kualitas Website Radio Republik Indonesia Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)"

Pekanbaru, 10 November 2023

Narasumber



(WILMAN, S. Kom)

Gambar A.1. Bukti 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.

A5. Wawancara V

Nama : Wilman S.Kom

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Kategori : Admin Website RRI

1. Apa tugas utama Anda sebagai admin website RRI?

Jawaban: Tugas utama saya adalah memastikan bahwa konten di website selalu *up to date* dan relevan. Saya juga bertanggung jawab untuk memonitor performa situs, dan menangani masalah teknis.

2. Bisa tolong jelaskan secara singkat rutinitas harian Anda dalam mengelola website RRI?

Jawaban: Saya memulai dengan memeriksa email dan mendokumentasi tiap dokumen berdasarkan kategori informasi. Kemudian, saya melakukan *update* konten sesuai dengan kategori yang sudah disusun.

3. Seberapa sering konten di website RRI diperbarui?

Jawaban: Setiap hari.

4. Apa saja tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam mengelola website RRI?

Jawaban: Tantangan terbesar biasanya adalah memastikan bahwa website selalu *up and running*, terutama saat *traffic* tinggi.

5. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang disajikan di website selalu *up to date*?

Jawaban: Kami memiliki tim reporter yang selalu memantau berita terbaru dan memastikan untuk mempublikasikan informasi sesegera mungkin.

6. Bagaimana Anda menangani masalah teknis yang muncul di website?

Jawaban: Saya bekerja sama dengan tim IT yang responsif dan siap sedia menangani masalah teknis.

7. Bagaimana Anda memastikan bahwa website RRI mudah diakses oleh semua pengguna?

Jawaban: Kami selalu melakukan uji coba pada berbagai perangkat dan browser untuk memastikan kompatibilitas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

8. Apakah ada rencana atau fitur baru yang sedang dikembangkan untuk website RRI?

Jawaban: Ya, kami selalu berusaha untuk berinovasi.

9. Bagaimana Anda memastikan keamanan data dan informasi di website RRI?

Jawaban: Kami menggunakan berbagai lapisan keamanan, termasuk firewall, enkripsi data, dan pemantauan rutin untuk mencegah serangan cyber.

10. Apa harapan Anda untuk perkembangan website RRI ke depannya?

Jawaban: Kami berharap website RRI bisa menjadi sumber informasi utama yang dapat diandalkan oleh masyarakat Indonesia.



Gambar A.2. Wawancara Admin

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. Wawancara

A1. Wawancara I

Nama : Hendrayana Bayu

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Kategori : Masyarakat

1. Apakah Anda sering mengakses website RRI? Jika tidak, apa penyebabnya?

Jawaban: Enggak sering sih, cuma kalau ada berita yang lagi ramai aja. Dan kebetulan muncul di beranda browser begitu.

2. Untuk kepentingan apa saja Anda biasanya menggunakan website RRI?

Jawaban: Biasanya buat cek berita terkini sama dengerin radio online. Lumayan kalau lagi di kantor biar nggak bosan.

3. Apakah Anda menyukai secara keseluruhan tampilan website RRI?

Jawaban: Ya lumayan suka, tampilannya cukup simpel dan nggak terlalu ramai.

4. Bagaimana pendapat Anda dengan tampilan website RRI saat ini?

Jawaban: Tampilan sekarang cukup oke, tapi mungkin warna dan layoutnya bisa dibuat lebih modern lagi.

5. Bagaimana reaksi Anda saat pertama kali menggunakan website RRI?

Misalnya mudah digunakan, bingung, sulit, dll.

Jawaban: Pertama kali coba sih agak bingung, tapi lama-lama jadi terbiasa.

6. Apakah informasi yang terdapat di website RRI up to date?

Jawaban: Biasanya sih up to date, cuma kadang ada berita yang kayaknya agak telat dibanding media lain.

7. Apa saja permasalahan yang pernah Anda temukan pada website RRI?

Jawaban: Pernah sih beberapa kali loadingnya lama, jadi agak malesin juga kalau lagi buru-buru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

8. Apa yang Anda lakukan saat terjadi kesalahan pada website RRI?
Jawaban: Biasanya saya refresh aja dulu, kalau nggak bisa baru deh cari di situs berita lain.
9. Apakah Anda memahami secara keseluruhan menu dan fitur pada website RRI?
Jawaban: Cukup paham, meskipun ada beberapa fitur yang jarang saya gunakan.
10. Kendala apa saja yang Anda alami selama mengakses website RRI?
Jawaban: Kendalanya paling cuma loading yang kadang lama dan tampilan yang agak kaku.
11. Apakah website RRI memberikan informasi yang Anda butuhkan?
Jawaban: Untuk berita lokal sih cukup memenuhi, tapi untuk info internasional kadang kurang lengkap.
12. Apa saran Anda untuk pengembangan website RRI kedepannya?
Jawaban: Mungkin bisa dibuat lebih interaktif dan responsif di semua perangkat. Juga update berita lebih cepat lagi.



Gambar A.3. Wawancara ke 1

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.

A2. Wawancara II

Nama : Muhammad Rizki

Jenis Kelamin : Perempuan

Kategori : Masyarakat

1. Apakah Anda sering mengakses website RRI? Jika tidak, apa penyebabnya?
Jawaban: Nggak sering, cuma kadang-kadang aja. Soalnya lebih sering dapat info dari sosial media.
2. Untuk kepentingan apa saja Anda biasanya menggunakan website RRI?
Jawaban: Buat cek berita terbaru dan kadang-kadang buat dengerin siaran radio online.
3. Apakah Anda menyukai secara keseluruhan tampilan website RRI?
Jawaban: Menurut saya cukup bagus, tapi bisa lebih ditingkatkan biar lebih menarik.
4. Bagaimana pendapat Anda dengan tampilan website RRI saat ini?
Jawaban: Tampilan sekarang lumayan rapi, tapi bisa lebih modern lagi terutama di bagian visual.
5. Bagaimana reaksi Anda saat pertama kali menggunakan website RRI?
Misalnya mudah digunakan, bingung, sulit, dll.
Jawaban: Awalnya agak sulit nyari menu yang diinginkan, tapi setelah beberapa kali pakai jadi lebih paham.
6. Apakah informasi yang terdapat di website RRI up to date?
Jawaban: Informasinya cukup up to date, meskipun kadang ada yang sedikit terlambat dibanding sumber lain.
7. Apa saja permasalahan yang pernah Anda temukan pada website RRI?
Jawaban: Kadang loadingnya lambat dan beberapa kali pernah error saat buka halaman tertentu.
8. Apa yang Anda lakukan saat terjadi kesalahan pada website RRI?
Jawaban: Biasanya saya coba refresh halaman atau coba akses lagi beberapa waktu kemudian.



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 Anda memahami secara keseluruhan menu dan fitur pada website RRI?

Jawaban: Sebagian besar menu dan fiturnya cukup mudah dipahami, meskipun ada beberapa yang perlu eksplorasi lebih lanjut.

10. Kendala apa saja yang Anda alami selama mengakses website RRI?

Jawaban: Tidak ada.

11. Apakah website RRI memberikan informasi yang Anda butuhkan?

Jawaban: Lumayan lengkap, terutama untuk berita dalam negeri. Tapi untuk berita internasional bisa lebih banyak lagi.

12. Apa saran Anda untuk pengembangan website RRI kedepannya?

Jawaban: Mungkin bisa lebih sering update dan menambah konten interaktif seperti video atau podcastnya.



Gambar A.4. Wawancara ke 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.

A3. Wawancara III

Nama : Yeni Putri

Jenis Kelamin : Perempuan

Kategori : Masyarakat

1. Apakah Anda sering mengakses website RRI? Jika tidak, apa penyebabnya?
Jawaban: Jarang, karena biasanya dapat informasi dari media sosial atau aplikasi berita lainnya.
2. Untuk kepentingan apa saja Anda biasanya menggunakan website RRI?
Jawaban: Biasanya buat cari berita terkini atau informasi khusus yang lagi viral di Indonesia.
3. Apakah Anda menyukai secara keseluruhan tampilan website RRI?
Jawaban: Suka, tampilannya cukup simpel dan mudah dibaca.
4. Bagaimana pendapat Anda dengan tampilan website RRI saat ini?
Jawaban: Cukup bagus, tapi bisa lebih menarik lagi dengan penambahan elemen visual yang lebih nyaman di mata.
5. Bagaimana reaksi Anda saat pertama kali menggunakan website RRI?
Misalnya mudah digunakan, bingung, sulit, dll.
Jawaban: Mudah digunakan, nggak ada masalah besar. Cuma mungkin beberapa fitur perlu penjelasan lebih.
6. Apakah informasi yang terdapat di website RRI up to date?
Jawaban: Ya cukup up to date.
7. Apa saja permasalahan yang pernah Anda temukan pada website RRI?
Jawaban: Tidak ada yang terlalu jadi masalah.
8. Apa yang Anda lakukan saat terjadi kesalahan pada website RRI?
Jawaban: Tidak ada.
9. Apakah Anda memahami secara keseluruhan menu dan fitur pada website RRI?
Jawaban: Cukup paham, tapi ada beberapa fitur yang jarang saya gunakan jadi kurang familiar.



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.

10. Kendala apa saja yang Anda alami selama mengakses website RRI?
Jawaban: Loading yang agak lama dan beberapa link yang kadang error atau tidak ada karena hanya kembali ke halaman awal.
11. Apakah website RRI memberikan informasi yang Anda butuhkan?
Jawaban: Iya, terutama untuk berita lokal dan nasional, cukup lengkap.
12. Apa saran Anda untuk pengembangan website RRI kedepannya?
Jawaban: Mungkin bisa lebih sering update konten dan menambah fitur interaktif.



Gambar A.5. Wawancara ke 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.

A4. Wawancara IV

Nama : M. Shidiq Nurrahman

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Kategori : Masyarakat

1. Apakah Anda sering mengakses website RRI? Jika tidak, apa penyebabnya?
Jawaban: Nggak terlalu sering, lebih sering buka aplikasi berita lain.
2. Untuk kepentingan apa saja Anda biasanya menggunakan website RRI?
Jawaban: Kalau buka biasanya buat cek berita-berita.
3. Apakah Anda menyukai secara keseluruhan tampilan website RRI?
Jawaban: Lumayan suka, tampilannya cukup jelas dan tidak terlalu berantakan.
4. Bagaimana pendapat Anda dengan tampilan website RRI saat ini?
Jawaban: Tampilan sekarang cukup enak dilihat, tapi bisa lebih modern dengan desain yang lebih segar.
5. Bagaimana reaksi Anda saat pertama kali menggunakan website RRI?
Misalnya mudah digunakan, bingung, sulit, dll.
Jawaban: Agak bingung nyari menu yang diinginkan.
6. Apakah informasi yang terdapat di website RRI up to date?
Jawaban: Iya.
7. Apa saja permasalahan yang pernah Anda temukan pada website RRI?
Jawaban: Tidak ada.
8. Apa yang Anda lakukan saat terjadi kesalahan pada website RRI?
Jawaban: Tidak ada.
9. Apakah Anda memahami secara keseluruhan menu dan fitur pada website RRI?
Jawaban: Sebagian besar ya.
10. Kendala apa saja yang Anda alami selama mengakses website RRI?
Jawaban: Tidak ada.
11. Apakah website RRI memberikan informasi yang Anda butuhkan?
Jawaban: Iya.
12. Apa saran Anda untuk pengembangan website RRI kedepannya?
Jawaban: Lebih sering update konten.

Gambar A.6. Wawancara ke 4

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

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kualitas Website Radio Republik Indonesia (RRI) Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.
Dengan Hormat,
Pengunjung website RRI

Saya Muhammad Zaid mahasiswa dari jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang sedang menjalankan tugas akhir perkuliahan. Bersama ini saya selaku peneliti memohon ketersediaan saudara/i untuk dapat membantu mengisi kuesioner ini yang disusun dalam rangka penelitian tugas akhir peneliti mengenai analisis kualitas website RRI menggunakan webqual 4.0 dan IPA.

Peneliti mengharapkan ketersediaan dari saudara/i untuk menjadi responden dengan menjawab pertanyaan sesuai dengan pengalaman, sehingga nantinya dapat memberi manfaat bagi website RRI kedepannya.

Setiap informasi yang didapatkan dari kuesioner ini mumi dilakukan untuk penelitian Tugas Akhir dan peneliti akan menjamin atas kerahasiaan dari setiap informasi yang diberikan. Terima kasih atas kesediaan saudara/i telah mengisi kuesioner ini.

Peneliti
Muhammad Zaid

Identitas Responden

Nama *

Your answer

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan



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.

Kuesioner

Panduan pengisian kuesioner

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap pertanyaan yang tersedia.

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

NB: Untuk membedakan pengisian antara kinerja dan harapan yaitu:

1. Apakah pertanyaan yang ditanyakan sudah sesuai dengan kinerja website yang ada saat ini?
2. Apakah pertanyaan yang ditanyakan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan pengguna kedepannya untuk wesbite?

Kegunaan (Usability)

Saya merasa website RRI mudah untuk dioperasikan. *

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

Saya merasa ketika berinteraksi dengan website RRI jelas dan mudah dipahami. *

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

Saya merasa navigasi pada website RRI mudah dioperasikan. *

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

Saya merasa website RRI mudah digunakan. *

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Saya merasa tampilan website RRI menarik. *

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

Saya merasa desain website RRI sudah sesuai dengan tipe/jenisnya. *

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

Saya merasa website RRI sudah memiliki kompetensi yang baik dalam menyampaikan berita. *

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

Saya merasa website RRI memberikan pengalaman positif saat digunakan. *

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

Kualitas Informasi (Information Quality)

Saya merasa website RRI menyediakan informasi yang akurat. *

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

Saya merasa website RRI menyediakan informasi yang terpercaya. *

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Saya merasa informasi pada website RRI up to date. *

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

Saya merasa informasi pada website RRI relevan. *

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

Saya merasa informasi pada website RRI mudah dipahami. *

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

Saya merasa informasi yang ada pada website RRI lengkap (rinci). *

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

Saya merasa format penyajian pada website RRI sudah sesuai. *

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

Kualitas Interaksi (Service Interaction Quality)

Saya merasa website RRI memiliki reputasi yang baik. *

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

Saya merasa website RRI sudah melibatkan interaksi pengunjung dengan memungkinkan pemberian komentar. *

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Saya merasa informasi personal yang dimasukkan pada website RRI tersimpan dengan aman. *

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

Saya merasa website RRI ini memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian pengunjung website. *

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

Saya merasa website RRI memiliki ruang komunitas. *

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

Saya merasa website RRI memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak RRI. *

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

Saya merasa bahwa semua informasi dan layanan pada website RRI telah berjalan dengan baik dan optimal sesuai dengan yang diharapkan. *

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

Terima kasih atas ketersediaan saudara/i mengisi kuesioner ini.

Back

Submit

Clear form



		Correlations																							
		USA1	USA2	USA3	USA4	USA5	USA6	USA7	USA8	INF1	INF2	INF3	INF4	INF5	INF6	INF7	SER1	SER2	SER3	SER4	SER5	SER6	SER7	Total	
USA1	Pearson Correlatio	1																							
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
USA2	Pearson Correlatio	.717*	1																						
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
USA3	Pearson Correlatio	.841*	.744*	1																					
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
USA4	Pearson Correlatio	.744*	.834*	.773*	1																				
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
USA5	Pearson Correlatio	.719*	.628*	.742*	.733*	1																			
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
USA6	Pearson Correlatio	.576*	.497*	.596*	.582*	.669*	1																		
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
USA7	Pearson Correlatio	.498*	.359*	.413*	.415*	.435*	.678*	1																	
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
USA8	Pearson Correlatio	.532*	.470*	.562*	.535*	.561*	.730*	.622*	1																
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
INF1	Pearson Correlatio	.489*	.378*	.514*	.426*	.492*	.625*	.560*	.757*	1															
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
INF2	Pearson Correlatio	.408*	.259*	.407*	.333*	.358*	.595*	.537*	.634*	.770*	1														
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
INF3	Pearson Correlatio	.432*	.289*	.392*	.317*	.525*	.558*	.477*	.599*	.634*	.503*	1													
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
INF4	Pearson Correlatio	.509*	.450*	.537*	.474*	.568*	.640*	.528*	.707*	.807*	.660*	.649*	1												
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
INF5	Pearson Correlatio	.559*	.531*	.555*	.567*	.562*	.603*	.523*	.599*	.708*	.592*	.564*	.790*	1											
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
INF6	Pearson Correlatio	.299*	.290*	.441*	.268*	.430*	.433*	.354*	.449*	.501*	.392*	.663*	.573*	.500*	1										
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
INF7	Pearson Correlatio	.426*	.371*	.427*	.419*	.468*	.584*	.586*	.669*	.738*	.685*	.602*	.695*	.688*	.478*	1									
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SER1	Pearson Correlatio	.392*	.341*	.421*	.351*	.428*	.649*	.510*	.635*	.673*	.715*	.534*	.691*	.593*	.492*	.745*	1								
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SER2	Pearson Correlatio	.372*	.294*	.426*	.321*	.480*	.573*	.495*	.544*	.691*	.626*	.596*	.712*	.646*	.527*	.679*	.681*	1							
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SER3	Pearson Correlatio	.446*	.305*	.471*	.350*	.466*	.695*	.571*	.606*	.674*	.694*	.587*	.662*	.567*	.468*	.746*	.907*	.702*	1						
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SER4	Pearson Correlatio	.310*	.144	.362*	.201	.383*	.535*	.418*	.571*	.605*	.505*	.555*	.594*	.460*	.518*	.471*	.533*	.646*	.550*	1					
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SER5	Pearson Correlatio	.253*	.075	.314*	.227*	.392*	.541*	.439*	.571*	.669*	.584*	.547*	.657*	.534*	.500*	.543*	.558*	.709*	.582*	.764*	1				
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SER6	Pearson Correlatio	.011	.082	.091	.023	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1			
	Sig. (2-tailed)																								
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SER7	Pearson Correlatio	.019	.053	.012	.005	.012	.008	.000	.019	.000	.000	.001	.000	.000	.000										

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Item-Total Statistics				Cronbach's
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
USA1	68.06	88.501	.642	.954
USA2	68.07	89.682	.520	.955
USA3	68.05	87.848	.675	.953
USA4	68.00	89.638	.592	.954
USA5	68.17	87.011	.681	.953
USA6	67.87	85.670	.780	.952
USA7	67.80	88.081	.641	.954
USA8	67.77	87.613	.798	.952
INF1	67.75	86.189	.825	.951
INF2	67.62	88.319	.710	.953
INF3	68.13	85.003	.732	.953
INF4	67.76	86.871	.842	.951
INF5	67.77	87.310	.773	.952
INF6	68.31	87.469	.628	.954
INF7	67.75	87.402	.758	.952
SER1	67.61	87.654	.752	.952
SER2	67.84	86.095	.771	.952
SER3	67.63	87.185	.770	.952
SER4	67.95	86.149	.675	.953
SER5	67.88	86.935	.713	.953
SER6	68.43	88.268	.467	.957
SER7	68.14	89.819	.509	.955

Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
Alpha	
.955	22

Gambar C.3. Uji Realibilitas Kinerja

Item-Total Statistics				Cronbach's
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
USA_1	77.11	81.210	.718	.983
USA_2	77.18	80.775	.741	.983
USA_3	77.09	83.295	.444	.966
USA_4	77.13	80.781	.765	.982
USA_5	77.14	80.707	.767	.982
USA_6	77.21	80.329	.791	.982
USA_7	77.15	80.533	.725	.983
USA_8	77.13	81.003	.767	.982
INF_1	77.12	80.713	.777	.982
INF_2	77.14	59.778	.857	.981
INF_3	77.05	81.907	.660	.983
INF_4	77.17	80.304	.808	.982
INF_5	77.14	80.808	.789	.982
INF_6	77.09	81.113	.680	.983
INF_7	77.10	81.588	.707	.983
SER_1	77.04	81.433	.738	.983
SER_2	77.05	81.624	.701	.983
SER_3	77.08	80.579	.787	.982
SER_4	77.14	81.354	.713	.983
SER_5	77.15	80.878	.740	.983
SER_6	77.05	81.523	.755	.983
SER_7	77.13	81.831	.622	.984

Reliability Statistics	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.984	22

Gambar C.4. Uji Realibilitas Harapan

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

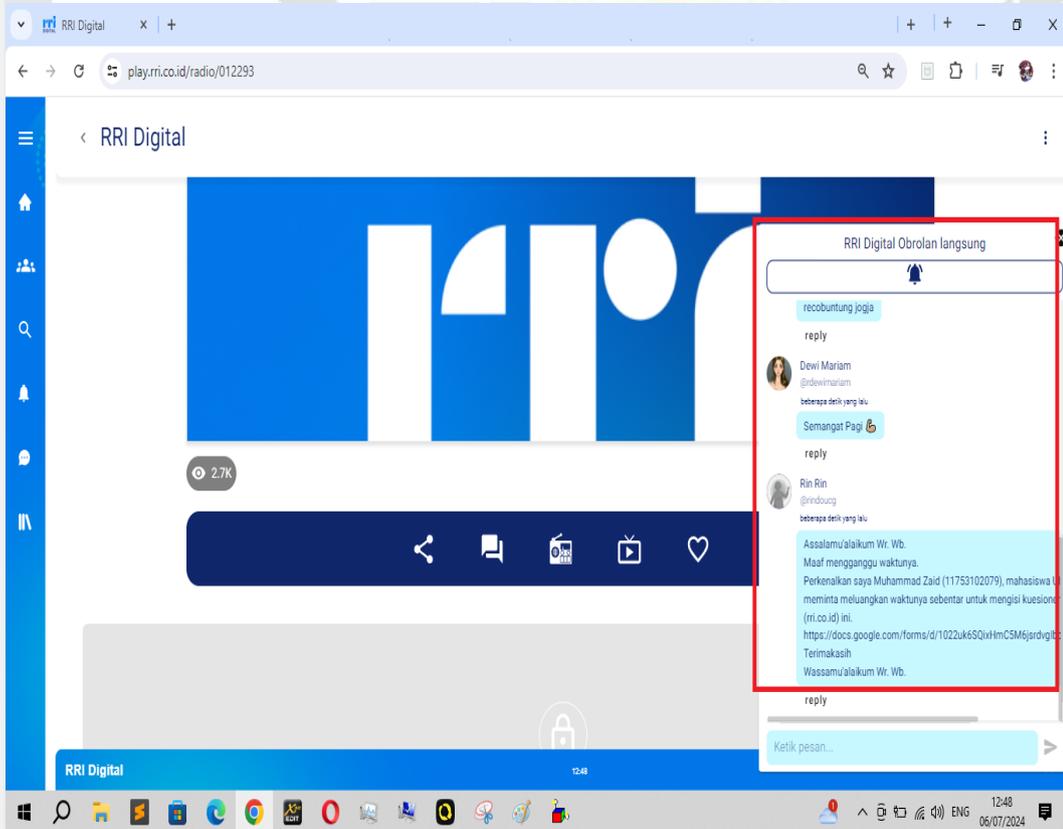
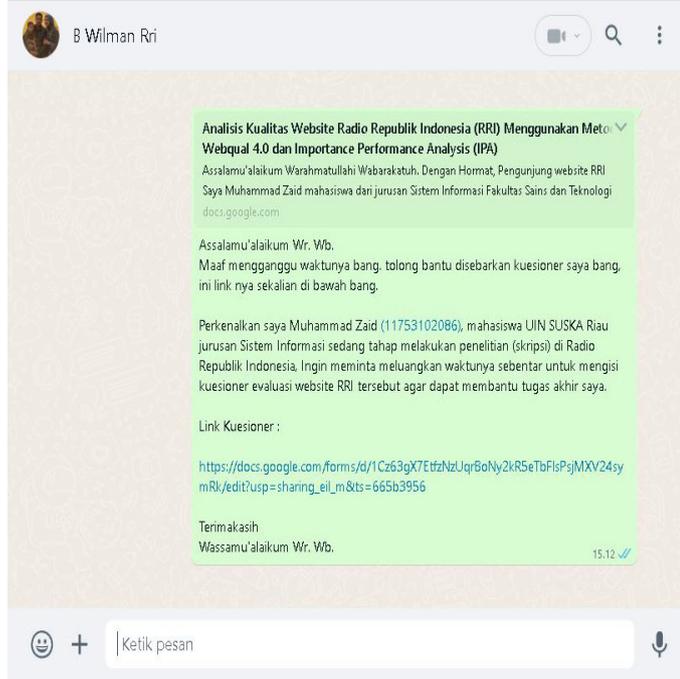
Gambar C.5. R tabel

LAMPIRAN D

Dokumentasi

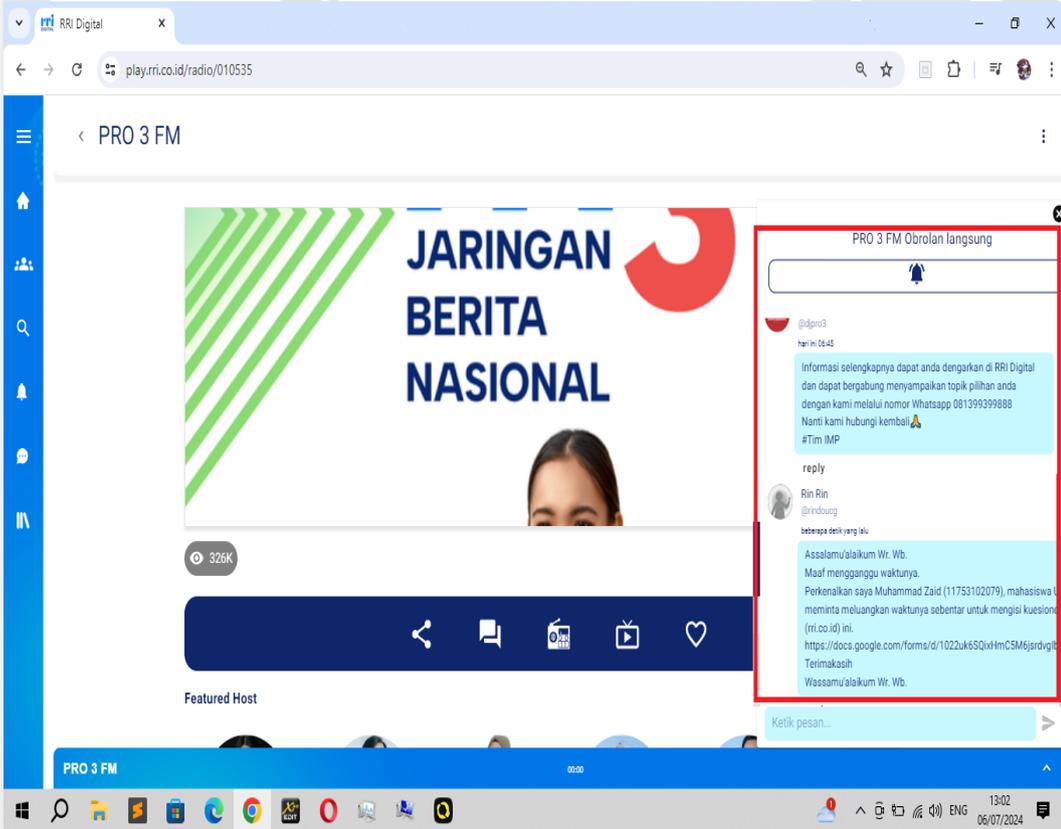
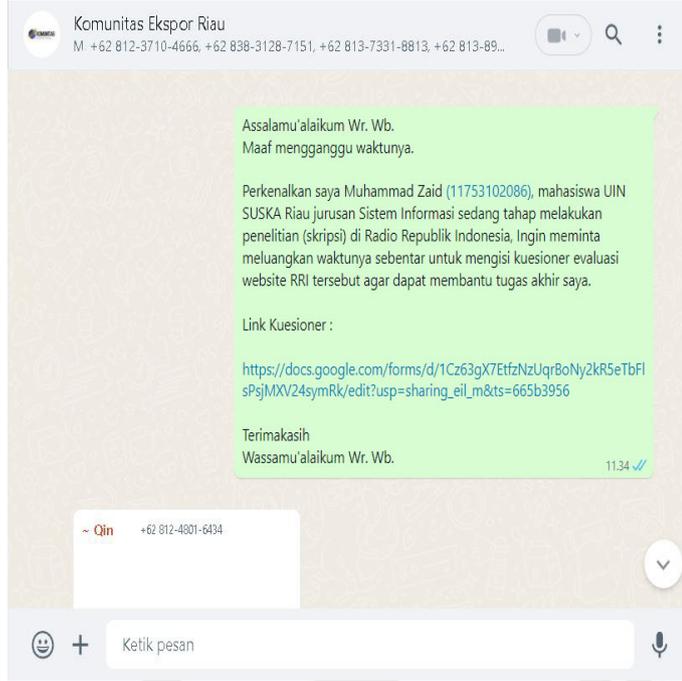
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

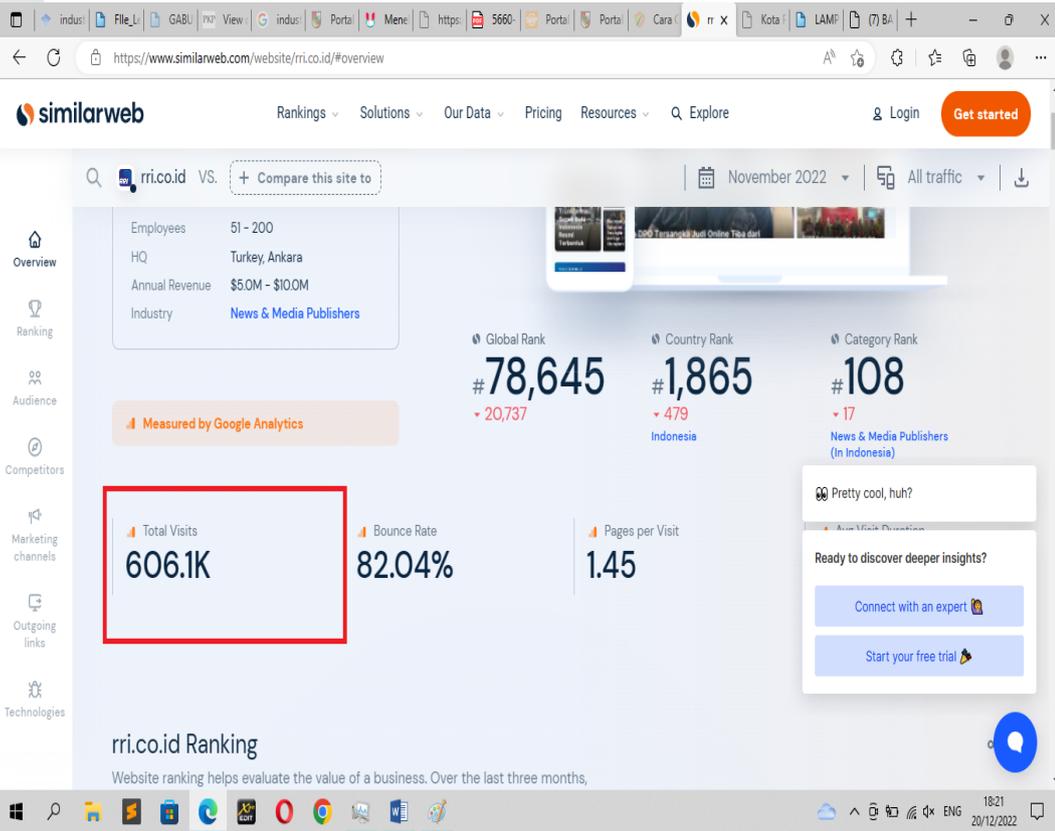
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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





- Hak Cipta 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



© Hak

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.

Peneliti bernama Muhammad Zaid, lahir di Pekanbaru pada tanggal 16 Juni 1999. Pada tahun 2004 masuk Sekolah Dasar Negeri 011 Pekanbaru. 6 tahun kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 09 Pekanbaru selama 3 tahun, lalu di tahun 2015 memasuki jenjang pendidikan SMA di SMA Negeri 10 Pekanbaru, hingga pada tahun 2017, peneliti melanjutkan pendidikan di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau dengan Program Studi Informasi sebagai jurusan yang di pilih. Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melakukan kegiatan Kerja Praktek di SMAN 10 Pekanbaru sebagai administrator dokumentasi data sekolah dan juga sebagai asisten guru di lab komputer selama kurang lebih 2 bulan, kemudian melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Tarai Bangun, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Penelitian untuk Tugas Akhir sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana komputer yang dilakukan peneliti yaitu dengan judul "Analisis Kualitas *Website* Radio Republik Indonesia Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)". Untuk menjalin silaturahmi dengan peneliti bisa melalui *email*: 11753102079@students.uin-suska.ac.id.