

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian sebelumnya

Penelitian yang pernah dilakukan yang terkait dengan pengukuran kualitas website yaitu penelitian Syaifullah dan Soemantri (2016) yang telah menganalisa *website* CV. Zamrud Multimedia Network. Penelitian dilakukan dengan metode *WebQual 4.0*. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan interaksi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. kualitas kegunaan (*usability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan nilai regresi sebesar 0.37, kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan nilai regresi sebesar 0.52 dan kualitas interaksi pelayanan (*service interaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan nilai regresi 0.75.

Referensi selanjutnya dari Warjiyono dan Hellina (2018) yang telah menganalisa *website* Pemerintah Desa Jagalempeni. Penelitian dilakukan dengan metode *WebQual 4.0*. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas visual (*visual quality*) mempunyai hubungan yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Pemerintah Desa Jagalempeni. Sedangkan kualitas layanan (*service interaction quality*) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* Pemerintah Desa Jagalempeni. Hasil uji regresi linear menyatakan bahwa hubungan antara *usability quality* dengan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai t hitung = 2,513 dan sig 0,013 memiliki hubungan yang signifikan. Hubungan antara *information quality* dengan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai t hitung = 5,538 dan sig 0,000 dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan. Hubungan antara *visual quality* dengan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai t hitung = 5,715 dan

sig 0,000 dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan *servis interaction* dengan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dengan nilai *t* hitung = -0,060 dan sig 0,952 dinyatakan tidak memiliki hubungan yang signifikan.

Anwariningsih (2011) melakukan analisis beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas *website*. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* salah satunya adalah *WebQual*. Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu *website*, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*). Dari sisi kualitas *website* ada beberapa hal yang harus diperhatikan, di antaranya adalah sisi desain, informasi atau *content*, sisi *usefulness*, dan sisi *communicative*. Masing-masing faktor kualitas tersebut harus diselaraskan dengan faktor kualitas perancangan sebuah perangkat lunak.

Penelitian lain dilakukan oleh Sulaiman, dkk. (2018). Penelitian ini mengevaluasi layanan *website* Pemerintah Kota Batu dengan metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode analisis penilaian layanan barang atau jasa yang dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang diberikan oleh pengguna akhir. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa dari analisis penilaian tingkat kesesuaian didapatkan bahwa layanan belum sesuai harapan pengguna (masyarakat Kota Batu). Dari analisis penilaian tingkat kesesuaian didapatkan nilai akhir <100% yaitu 81,89%, dan analisis penilaian tingkat kesenjangan (*gap*) bernilai <0 (negatif) yaitu -0,72 yang menandakan bahwa layanan belum sesuai harapan pengguna (masyarakat Kota Batu). Dari analisis kuadran, terdapat 3 atribut yang perlu dijadikan prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan dan atau pengembangan *website* yaitu atribut pencarian atau *search* (KP2), kelengkapan informasi (IT1), dan ukuran halaman layanan (IT10). Sedangkan untuk prioritas rendah terdapat 6 atribut yaitu atribut peta situs (KP3), personalisasi informasi (KP6), kemampuan kustomisasi (KP7), animasi (IT9), penyelesaian masalah (PD2), dan pengetahuan karyawan (PD4).

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan teoritis yang dikemukakan diatas, maka kerangka pemikiran yang dijalankan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui permasalahan yaitu dengan melakukan penelusuran terhadap *website* Kecamatan Tingkir yaitu *tingkir.salatiga.go.id*. Dari hasil penelusuran ditemukan adanya beberapa informasi yang belum di *update* dan adanya ketidak validan informasi yang disajikan. Temuan tersebut menjadi dasar pengukuran kualitas *website* ini dilakukan.

2. Studi literatur/ studi pustaka

Untuk mendapatkan landasan teori yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, maka perlu dilakukan studi literatur/ studi pustaka. Landasan teori dapat diperoleh melalui buku, situs *website* , *ebook*, jurnal atau *e-journal*, penelitian sebelumnya, serta dari dokumen pemerintah.

3. Penentuan sampel

Penentuan sampel dilakukan untuk mengidentifikasi siapa saja yang dapat menjadi responden dan berapa jumlah minimal responden yang dibutuhkan dalam penelitian

4. Pembuatan kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan mengembangkan instrumen yang terdapat dalam *webqual 4.0* menjadi sebuah pertanyaan.

5. Uji instrumen kuesioner

Untuk mengetahui apakah pernyataan kuesioner yang digunakan valid dan *reliabel* perlu dilakukan uji instrument penelitian. Uji instrument penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid (sah) alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan (Purnomo dan Riandadari, 2015). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan

diukur oleh kuesioner tersebut. Sementara reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama (Purnomo dan Riandadari, 2015). Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

6. Pengumpulan dan pengolahan data

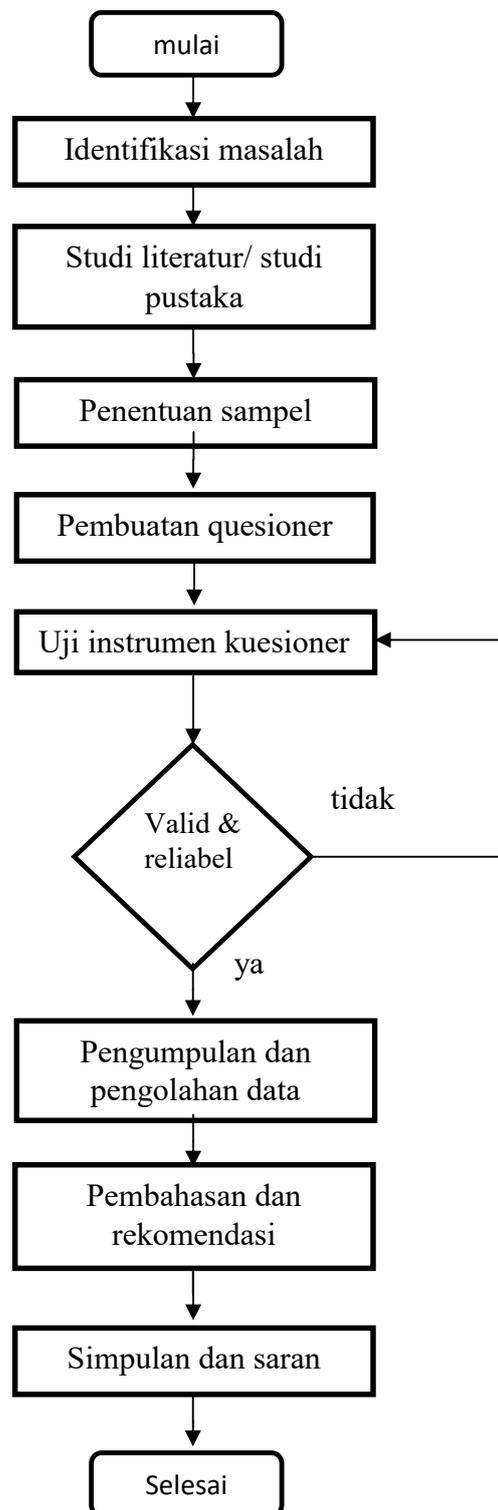
Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai Kecamatan Tingkir, masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tingkir serta pegawai Pemerintah Kota Salatiga. Responden yang diambil adalah responden yang pernah menggunakan *website tingkir.salatiga.go.id*. Selanjutnya dilakukan pengolahan data sesuai dengan instrumen yang terdapat dalam *WebQual 4.0*.

7. Pembahasan dan rekomendasi

Tahap selanjutnya adalah pembahasan dan rekomendasi dimana pada tahap ini akan diberikan rekomendasi terkait dengan perbaikan dan atau pengembangan *website*.

8. Simpulan dan saran

Pada tahap ini akan ditarik kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data. Pada tahap ini juga akan menjadi jawaban atas rumusan masalah penelitian. Tidak menutup kemungkinan juga akan diberikan saran dan masukan untuk penelitian selanjutnya yang sejenis. Kerangka Pemikiran ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.3 Definisi Pengukuran

Pengukuran berasal dari kata ukur. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengukuran berarti proses, cara, perbuatan mengukur. Pendapat lain mengatakan bahwa pengukuran adalah suatu proses yang dilakukan *secara* sistematis untuk memperoleh besaran kuantitatif dari suatu obyek tertentu dengan menggunakan alat ukur yang baku (Sridadi, 2007). Sedangkan menurut Arikunto dan Jabar (2004) pengukuran adalah kegiatan membandingkan suatu hal dengan satuan ukuran sehingga sifatnya menjadi kuantitatif. Menurut Yusuf (2017) sekurang-kurangnya ada tiga *konstruk* atau konsep yang terdapat dalam pengertian pengukuran yaitu :

- a. Angka atau simbol yang dapat diolah secara statistik atau dimanipulasi secara matematis seperti 1, 2, 3 dan seterusnya; atau I, II, III, dan seterusnya.
- b. Penerapan
Ini berarti bahwa angka atau simbol itu diterapkan terhadap subyek atau kejadian yang dimaksudkan
- c. Aturan
Aturan itu dimaksudkan sebagai patokan tentang benar atau tidaknya tindakan yang dilakukan atau sesuatu kejadian atau obyek yang dikuasai seseorang. Misalnya : menurut aturan yang berlaku, untuk mengukur tinggi seseorang digunakan satuan *cm*, untuk berat satuannya *kg*, untuk suhu badan satuannya adalah *celcius*.

2.4 Definisi Kualitas

Menurut *ISO (Internasional Standar organisation)* 8402 kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Sedangkan menurut Juharni (2017) mendefinisikan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit.

2.5 Definisi *Website*

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video, dan atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis, yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait di mana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*) (Masrur, 2009). Sementara menurut Wahana Komputer (2003) *website* merupakan suatu kumpulan informasi pada beberapa *server* komputer yang terhubung satu sama lain dalam jaringan komputer. Informasi *Web* didistribusikan melalui pendekatan *hypertext*, yang memungkinkan suatu teks pendek menjadi acuan untuk membuka dokumen yang lain (Anwariningsih, 2011).

Website pertama kali diciptakan oleh Tim Berners-Lee pada akhir dekade tahun 1980an tepatnya pada tahun 1989. Tim Berners-Lee membuat spesifikasi *hypertext Transfer Protocol (HTTP)*, *Uniform Resource Locator (URL)* dan *Domain Name Server (DNS)* dan membuatnya menjadi sistem yang terbuka sehingga pengembangannya dapat dilakukan bersama oleh semua pihak (Wicaksana, 2011).

Menurut Anwariningsih (2011) Aplikasi *Web* sendiri dapat dibagi dua jenis, yaitu :

1. Statis, yaitu *website* yang isinya jarang berubah atau tetap, sifatnya satu arah dan tidak interaktif. Contohnya adalah *personal web*.
2. Dinamic, yaitu *website* yang isinya sering berubah, sifatnya dua arah dan interaktif. Contohnya adalah *e-news, e-commerce, portal*.

2.6 Kualitas *Website*

Website disebut juga *site*, situs, situs *web* atau portal. Merupakan kumpulan halaman *web* yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia (Abbas, 2013). Sebuah *website* selain harus memenuhi faktor-faktor kualitas yang harus dimiliki

oleh *software* juga harus memenuhi faktor-faktor kualitas dari sisi desain maupun *konten* (Anwariningsih, 2011). Menurut Wicaksono, dkk. (2012) Semakin baik kualitas layanan suatu *website* yang diberikan, maka semakin besar tingkat kepuasan dan semakin sering seseorang menggunakan layanan tersebut. Sedangkan semakin besar tingkat kepuasan seseorang akan suatu layanan *website* maka semakin tinggi intensitas seseorang menggunakan layanan tersebut.

Menurut Anwariningsih (2011), ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan untuk menilai sebuah *web* dikatakan baik, yaitu dilihat dari beberapa sisi:

1. *Content* atau sistematika isi

Content atau sistematika isi berisi perletakan menu atau informasi, kelengkapan isi, kedalaman isi, ketepatan isi dengan *audiens*, kemudahan ditelusur, sistematika penyampaian informasi dan kemudahaan dipahami.

2. Navigasi

3. Tampilan Desain yang Menarik dengan memperhatikan warna, gambar atau *image*, *tipografi*, dan *layout*.

Tampilan desain berupa pilihan kombinasi warna, pilihan kombinasi gambar, pilihan, tampilan dan kombinasi animasi, perletakan gambar dan animasi, kesesuaian *theme* dengan brand perusahaan, kesesuaian dan kesatuan desain antar halaman dan kemudahan diingat (*positioning*).

4. Interaktivitas

Interaktivitas berisi forum diskusi, *Messages board (rolling messages)*, *download*, *email*, *chatting*, fasilitas *member* atau *user*, *polling*, *shopping chart*, buku tamu, komentar terhadap berita atau info atau isi *web* tersebut.

5. Fungsionalitas

6. *Hosting*, *Domain* dan Jasa pembuatan

Hosting, *Domain* dan Jasa pembuatan dapat berupa letak *hosting* yang tepat sesuai keberadaan sebagian besar *audiens*, kapasitas, teknologi dan fasilitas *hosting* yang dimiliki, biaya dan teknologi *hosting* yang digunakan, nama *domain* yang singkat dan mudah diingat, penggunaan *subdomain* yang konsisten dan biaya pembuatan yang murah.

7. Pengelolaan

Pengelolaan dapat berupa kemudahan *updating* data, kemudahan *backup* data, interaksi dengan *audiens*, aktifitas promosi *web* tersebut, *updating* tampilan, fasilitas dan teknologi dan kemudahan pengelolaan.

2.7 *WebQual 4.0*

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan (Anwariningsih, 2011). *WebQual* merupakan metode pengembangan dari *Servqual* yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)* yang bertujuan menilai kualitas suatu *website* (Pamungkas, dkk. 2019).

Menurut Pratama (2015) terdapat beberapa versi darimodel *WebQual* dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian. Beberapa versi dari model *WebQual* yaitu sebagai berikut:

1. *WebQual 1.0*, terdiri atas 4 variabel yaitu *Usefulness*, *Easy of Use*, *Entertainment*, dan *Interaction*. *WebQual* versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas Informasi, tetapi lemah dalam *Service Interaction*.
2. *WebQual 2.0* ,terbagi dalam 3 area yang berbeda yaitu *Quality of Website*, *Quality of Information*, dan *Quality of Service Interaction*. Pada *WebQual 2.0* dikembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan.
3. *WebQual 3.0* diuji dengan mengidentifikasi 3 variabel atas kualitas *website e commerce* yaitu *Usability*, *Information quality*, dan *Quality of Service Interaction*.
4. *WebQual 4.0* diperoleh dari pengembangan *WebQual* versi 1 sampai 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari *Servqual*. *WebQual 4.0* terdiri dari 4 variabel yaitu *Usability*, *Information*, *Service Quality*, dan *Overall*.

Instrumen dari 4 variabel *WebQual 4.0* dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Instrumen *WebQual 4.0*

<i>Category</i>	<i>WebQual 4.0 questions</i>
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>I find the site easy to learn to operate</i> 2. <i>My interction with the site is clear and understandable</i> 3. <i>I find the site easy to navigate</i> 4. <i>I find the site easy to use</i> 5. <i>The site has an attractive appearance</i> 6. <i>The design is appropriate to the type of site</i> 7. <i>The site conveys a sense of competency</i> 8. <i>The site creates a positive experience for me</i>
<i>Information quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 9. <i>Provides accurate information</i> 10. <i>Provides believeble information</i> 11. <i>Provides timely information</i> 12. <i>Provides relevant information</i> 13. <i>Provides easy to understand information</i> 14. <i>Provides information at the right level of detail</i> 15. <i>Presents the information in an appropriate format</i>
<i>Service interaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 16. <i>Has a good reputation</i> 17. <i>It feels safe to complete transactions</i> 18. <i>My personal information feels secure</i> 19. <i>Creates a sense of personalization</i> 20. <i>Conveys a sense of community</i> 21. <i>Makes it easy to communicate with the organization</i> 22. <i>I feel confident that goods/ services will be delivered as promised</i>
<i>Overall</i>	<ol style="list-style-type: none"> 23. <i>Overall view of the website</i>

Menurut Pamungkas, dkk. (2019) Versi terbaru dari *WebQual* adalah *WebQual 4.0* yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *usability*, *information* dan *service*

interaction. Kategori *usability* berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan *web*, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori *information* dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten *website* yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori *service interaction* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website*. Tiga kategori pengukuran diatas ditampilkan dalam Tabel 2.2 sampai Tabel 2.4 (Sanjaya, 2012).

Tabel 2.2 Dimensi Kemudahan Penggunaan (*usability*)

No	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
6	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Informasi (*information quality*)

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat
2	<i>Website</i> menyediakan informasi yang Terpercaya
3	<i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat Waktu
4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan
5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah Dimengerti

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat
2	<i>Website</i> menyediakan informasi yang Terpercaya
3	<i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat Waktu
4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan
5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah Dimengerti
6	<i>Website</i> memberikan informasi yang detail pada level yang tepat
7	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat

Tabel 2.4 Dimensi Kualitas interaksi (*interaction quality*)

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2	Pengguna merasa aman untuk melakukan Transaksi
3	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi
5	<i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang/ jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan

Adapun tahapan dalam mengukur kualitas *website* dengan metode *WebQual 4.0* dijelaskan sebagai berikut :

1. Penyusunan kuesioner

Pertanyaan-pertanyaan yang disusun didasarkan pada instrumen-instrumen yang terdapat dalam tiga variabel pada *WebQual 4.0* kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

2. Uji Validitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, validitas berasal dari kata valid yang berarti menurut cara yang semestinya, berlaku, sah. Validitas adalah sifat benar menurut bahan bukti yang ada, logika berpikir, atau kekuatan hukum. Menurut Azwar dalam Matondang (2009), validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur. Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid (sahih) alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan (Purnomo dan Riandadari, 2015). Pengujian validitas menggunakan *r* tabel. Menurut Manik, dkk. (2017) jika alat ukur tersebut berada di $<r$ tabel maka alat ukur tersebut dianggap tidak valid. Apabila alat ukur tersebut berada di $>r$ tabel maka alat ukur tersebut dianggap valid. Jumlah data atau responden yang digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas adalah 10% dari jumlah sampel penelitian (Janti, 2014). Besaran *r* tabel menurut Priyatno (2019) ditunjukkan pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5. *r* Table (pearson Product Moment)
(Level of significance 0,05)

N	1-tailed	2-tailed
3	0.988	0.997
4	0.900	0.950
5	0.805	0.878
6	0.729	0.811
7	0.669	0.755

N	1-tailed	2-tailed
3	0.988	0.997
4	0.900	0.950
5	0.805	0.878
8	0.662	0.707
9	0.584	0.666
10	0.549	0.632
11	0.521	0.602
12	0.497	0.576
13	0.476	0.553
14	0.458	0.532
15	0.441	0.514
16	0.426	0.497

3. Uji Realibilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Matondang, 2009). Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama (Purnomo dan Riandadari, 2015).

Menurut Manik, dkk. (2017) uji reabilitas atau uji keandalan dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang telah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6. Jika nilai $Alpha > 0,6$ maka pertanyaan dianggap

reliabel dan jika nilai $Alpha < 0,6$ maka pertanyaan dianggap tidak *reliabel*.

4. Pengumpulan dan pengolahan data

Menurut Nazir dalam Rahmaini (2018) Pengumpulan data merupakan sebuah prosedur standar dan sistematis yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam pengumpulan data, ada beberapa cara yang bisa dilakukan yaitu :

a. Menyebar angket atau kuesioner

Arikunto dalam Nugroho (2018) mendefinisikan kuesioner atau angket sebagai sekumpulan pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden terkait dengan pribadinya maupun hal-hal lain yang terkait dengan materi penelitian. Pendapat lain mendefinisikan kuesioner atau sering pula disebut angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. Selanjutnya kuesioner tersebut diisi oleh para responden sesuai dengan yang mereka kehendaki secara independen dengan tanpa adanya paksaan (Herlina, 2019).

Sementara menurut Husamah, dkk. (2018) angket atau kuesioner adalah alat pengumpul data yang berisi daftar pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh orang yang diselidiki atau disebut responden secara tertulis. Bila ditinjau dari cara menjawabnya angket terbagi menjadi dua yaitu :

1. Angket langsung

Angket yang diberikan kepada orang yang akan dikumpulkan datanya.

2. Angket tidak langsung

Angket yang diberikan kepada orang lain yang dianggap mengetahui keadaan orang yang akan dikumpulkan datanya.

Bila ditinjau dari bentuk pertanyaannya angket dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Angket tertutup. Pertanyaan yang dijawabnya sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan dirinya.
2. Angket terbuka. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket yang memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan jawaban seluas-luasnya. Angket terbuka ini tepat digunakan untuk mengungkap pendapat seseorang tentang sesuatu.
3. Angket tertutup terbuka. Angket terdiri dari angket tertutup, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan, namun bila jawaban tidak ada yang sesuai menurut responden, maka responden diberi kesempatan untuk mengemukakan jawaban sesuai dengan keadaan responden.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila seseorang tahu dengan pasti variabel apa yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Oleh karena itu, instrumen kuesioner tersebut harus dapat digunakan untuk mendapatkan data valid dan reliabel tentang variabel yang diukur (Herlina, 2019).

b. Wawancara

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), definisi wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang (pejabat dan sebagainya) yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal, untuk dimuat dalam surat kabar, disiarkan melalui radio, atau ditayangkan pada layar televisi.

Menurut Edi (2016) wawancara adalah proses percakapan yang dilakukan oleh *interviewer* dan *interviewee* dengan tujuan tertentu, dengan pedoman, dan bisa bertatap muka maupun melalui alat komunikasi tertentu. Secara umum wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sesuatu sehingga wawancara harus dimulai

dengan rasa ingin tahu. Dalam penelitian, wawancara bisa menjadi alat utama atau sebagai pelengkap dari teknik lain.

c. Observasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), definisi observasi adalah peninjauan secara cermat. Sedangkan menurut Ni'matuzahroh dan Prasetyaningrum (2018) observasi merupakan metode pengumpulan data melalui mengamati perilaku dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati. Observasi dapat menjadi metode pengumpulan data yang dapat dipertanggungjawabkan tingkat validitas dan reliabilitasnya asalkan dilakukan oleh *observer* yang telah melewati latihan-latihan khusus sehingga hasil dari observasi tersebut dapat dijadikan sumber data yang akurat dan terpercaya sehingga dapat digunakan untuk menjawab permasalahan (Husamah dkk, 2018).

Data yang sudah terkumpul akan diolah dengan menggunakan perangkat lunak pengolah data statistik yaitu *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. *SPSS* merupakan program olah data statistik yang banyak digunakan untuk berbagai keperluan pengolahan data (Herlina, 2019).

5. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Dasar pengambilan suatu keputusan untuk mendeteksi kenormalan yaitu apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data yang dihasilkan menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas (Manik, dkk. 2017).

6. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji variabel independen secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel dependen (Manik, dkk. 2017). Uji T dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika T hitung lebih besar dari t tabel maka masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan sebaliknya. Besaran T tabel menurut Priyatno (2019) ditunjukkan pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6. t table Statistics (Level of Significance 0,05)

Df	Pengujian	
	Uji 2 sisi	Uji 1 sisi
86	1,987	1,662
87	1,987	1,662
88	1,987	1,662
89	1,986	1,662
90	1,986	1,661

7. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen Manik dkk, (2017). Uji F dilakukan dengan membandingkan f hitung dengan f tabel. Jika f hitung lebih besar dari f tabel maka model signifikan. Besaran f tabel menurut Priyatno (2019) ditunjukkan pada Tabel 2.7.

Tabel 2.7. F Table Statistics (Level of Significance 0,05)

Df2	Df1				
	1	2	3	4	5
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316

Df1 menunjukkan banyaknya variabel bebas sementara $df2$ menunjukkan banyaknya sampel dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi satu.

2.8 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut David (2018) *Importance Performance Analysis* adalah teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan. *IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Sementara definisi *IPA* menurut Purnomo dan Riandadari (2015) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan perusahaan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan perusahaan. Hasil dari *IPA* tersebut dimasukkan dalam diagram *kartesianus* untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan, sehingga akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya. *Metode IPA* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* Laro dan Everett dalam David (2018). *IPA* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. *Interpretasi* grafik *IPA* dibagi menjadi empat buah *kuadran* berdasarkan hasil pengukuran *importance performance*. Mengenai metode *IPA* bahwa atribut *performance* digambarkan sepanjang sumbu X dan atribut

importance (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu Y (Martila dan James, 1977). Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran:

1. Kuadran pertama: Pertahankan Kinerja (*high importance* dan *high performance*). Dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja institusinya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
2. Kuadran kedua: Cenderung Berlebihan (*low importance* dan *high performance*). Dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.
3. Kuadran ketiga: Prioritas rendah (*low importance* dan *low performance*). Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.
4. Kudran keempat: Tingkatkan Kinerja (*high importance* dan *low performance*). Dianggap faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai.

Menurut Sulaiman dkk (2018) Terdapat 3 analisis penilaian yang ada dalam *IPA* yaitu analisis tingkat kesesuaian yang digunakan untuk mengukur seberapa sesuai layanan yang diberikan dengan harapan yang di inginkan pengguna, analisis tingkat kesenjangan (*gap*) untuk mengukur *gap* atau selisih suatu kinerja layanan yang diharapkan pengguna dengan kinerja yang diberikan, serta analisis *kuadran* untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu dijadikan prioritas perbaikan dan atau pengembangan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. *Kuadran* yang dimaksud adalah *kuadran diagram kartesius* dengan perpotongan sumbu X dan Y sehingga akan didapatkan 4 *kuadran* didalamnya. 4 *kuadran* tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*

Adapun tahapan pengukuran kualitas *website* dengan metode *IPA* dijelaskan sebagai berikut :

1. Melakukan analisis penilaian tingkat kinerja dan kepentingan
 Penilaian tingkat kinerja *website* dinilai berdasarkan bagaimana kinerja *website* yang dirasakan oleh pengguna. Sedangkan penilaian tingkat kepentingan dinilai berdasarkan persepsi pengguna akan seberapa penting atribut dalam *website*.
2. Melakukan analisis tingkat kesesuaian
 Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan persentase perbandingan antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan.
3. Melakukan analisis tingkat kesenjangan (*gap analysis*)
 Analisis kesenjangan adalah selisih antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan. Menurut Santoso dan Anwar dalam Aji dkk, (2019) rumus yang digunakan untuk mencari nilai tingkat kesenjangan adalah :

$$Q_i (Gap) = Perf(i) - Imp(i)$$

Keterangan :

(*Gap*) = Nilai kesenjangan

$P(i)$ = Tingkat kinerja

$Imp(i)$ = Tingkat kepentingan

4. Melakukan analisis kuadran

Analisis kuadran dengan menggunakan diagram kartesius dengan perpotongan tegak lurus sumbu X dan Y, sehingga terbentuk 4 kuadran. Sumbu X mewakili penilaian kinerja dan sumbu Y mewakili penilaian kepentingan.

2.9 Skala *Likert*

Menurut Syofian, dkk. (2015) Skala *Likert* adalah suatu skala *psikometrik* yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Menurut Abbas (2013) *Likert's Summated Rating* atau Skala *Likert* adalah metode pengukuran sikap (*attitude*) yang banyak digunakan dalam penelitian sosial karena kesederhanaannya. *LSR* sangat bermanfaat untuk membandingkan skor sikap seseorang dengan distribusi skala dari sekelompok orang lainnya, serta untuk melihat perkembangan atau perubahan sikap sebelum dan sesudah eksperimen atau kegiatan.

Skala *Likert* menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan, sangat setuju, setuju, tidak memutuskan, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Budiaji, 2013). Skala *Likert* ditunjukkan pada Tabel 2.8.

Tabel 2.8. Skala *Likert*

Skala	Kategori
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

2.10 Penentuan jumlah sampel

Pengertian sampel menurut Rahmaini (2018) adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Sedangkan pengertian populasi menurut Sugiyono dalam Rahmaini (2018) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Ada beberapa pendapat yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel. Menurut *Slovin* (Janti, 2014) rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = tingkat kesalahan atau ketidakteelitian karena pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau diinginkan.

Selanjutnya menurut Hair, dkk. dalam Rohman dan Kurniawan (2017) penentuan jumlah sampel yang disarankan adalah 15–20 observasi per *independen* variabel. Sementara menurut Fraenkel dan Wallen dalam Rohman dan Kurniawan (2017) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100 sampel, penelitian korelasional sebanyak 50 sampel, penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30 sampel per group dan penelitian eksperimental sebanyak 30 sampel atau 15 sampel per group.

2.11 SPSS

SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Product and Service Solution*. *SPSS* merupakan suatu program komputer yang khusus dibuat untuk mengolah data dengan metode statistik tertentu (Rahmaini, 2018). Sementara menurut Herlina (2019) *SPSS* merupakan program olah data statistik yang banyak digunakan untuk berbagai keperluan pengolahan data. *SPSS* diciptakan oleh Norman Nie seorang lulusan Stanford University yang mengeluarkan versi pertama pada tahun 1968. Untuk bisa dimengerti oleh prosessor pada *SPSS for windows*, data tersebut harus mempunyai struktur, format dan jenis tertentu (Purnomo, 2016). *SPSS* dapat digunakan untuk pengumpulan data, menganalisis data, memprediksi tren dan pengambilan keputusan.