

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN *WEBSITE*
LP2M UIN RADEN FATAH PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Program Studi Sistem Informasi**

OLEH:

Rahmawati

13540122

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN FATAH PALEMBANG**

2017

NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada Yth.

Dekan Fak. Sains & Teknologi

UIN Raden Fatah Palembang

di-

Palembang

Assalamualaikum wr.wb

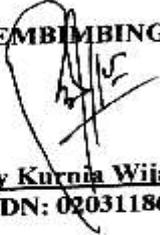
Setelah kami mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara : Rahmawati, NIM : 13540122 yang berjudul "Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0", sudah dapat diajukan dalam ujian Munaqasyah di Fakultas Sains & Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikian Terimakasih.

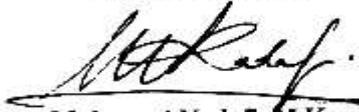
Wassalamu'alaikum, wr. wb.

Palembang, Oktober 2017

PEMBIMBING I


Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng
NIDN: 0203118601

PEMBIMBING II


Muhamad Kadafi, M.Kom
NIDN: 0223108404

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Rahmawati
Nim : 13540122
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis Pengukuran Kualitas Layanan *Website* LP2M UIN
Raden Fatah Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat hasil karya sendiri bukan plagiat.
Apabila ternyata ditemukan didalam skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya
siap mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Palembang, 25 Oktober 2017



Rahmawati
NIM. 13540122

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Rahmawati
NIM : 13540122
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Website
LP2M UIN Raden Fatah Palembang Menggunakan
Metode WebQual 4.0

Telah diseminarkan dalam sidang Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, yang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin / 6 November 2017
Tempat : Ruang Sidang Munaqasah Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Palembang, 6 November 2017

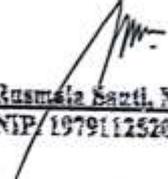
DEKAN
Dr. Dian Erlina, S.Pd, M.Hum
NIP. 19710519200031002

TIM PENGUJI

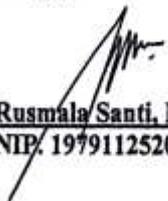
Ketua


Gusmella Testiana, M.Kom
NIP. 197508012009122001

Sekretaris


Rusmala Santi, M.Kom
NIP. 197911252014032002

Penguji I


Rusmala Santi, M.Kom
NIP. 197911252014032002

Penguji II


Seva Novika, M.Kom
NIDN. 0218119101

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan Takut, Jangan Ragu, Harus Yakin”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kepada yang maha besar, allah ta'ala yang memiliki alam semesta dan beserta seisinya, berkat rahmat dan ridho dan kekuatannyalah serta segala kemudahannya selalu kuucapkan puji syukur senantiasa kepada mu, ya rabb.
- ❖ Terimakasih ayahandaku H.Ruston dan yang terutama ibundaku Hj. Siti Nurhidayati yang telah dan selalu memberikan do'a, cinta kasih sayang serta pengorbanannya baik moril maupun materil.
- ❖ Untuk yang tercinta saudari-saudariku Nurbaiti Rahma S.E, Afifah Adillah S.pd. terimakasih telah menjadi motivasiku, serta untuk adik kecilku nadira dan nazwa, terimakasih atas canda dan tawa disetiap harinya. Karena kalian terkadang aku lupa dikala sedang gundah ketika menjalani proses skripsi.
- ❖ Untuk yang selalu ada membantu hingga penyusunan skripsi ini selesai, Ruli Riansyah S.Psi terimakasih sebesarnnya yang tak henti diucapkan.
- ❖ Untuk teman sehati, setujuan Baiti Jannati semoga kedepannya kita menjadi orang yang lebih sukses.
- ❖ Untuk teman-teman seperjuangan KKN di Desa Terentang, sebuah pengalaman dan kenangan yang tersentuh manis di hati.
- ❖ Untuk terkasih tersayang teman-teman seperjuangan, seangkatan dan kelas SID 2013.
- ❖ Almamaterku Kampusku UIN Raden Fatah Palembang.

ABSTRAK

Layanan kualitas suatu *website* perlu diukur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden fatah Palembang belum pernah dilakukan. Model penelitian yang digunakan adalah WebQual 4.0. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memperoleh data yang valid dan reliabel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi sederhana. Pada penelitian diajukan 3 hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga hipotesis mempunyai hubungan yang signifikan pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction /Overall*), dengan korelasi antar variabel yang diteliti tergolong lemah positif. Dan kontribusi yang disumbangkan dari seluruh variabel sebesar 44,1%. Total keseluruhan pengukuran kualitas layanan *website* sebesar 3,87 yang berada pada skala setuju bahwa kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang sudah sesuai dengan kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian sebagai masukan bagi pihak pengembang kualitas layanan *website* LP2M untuk menggunakan kombinasi *framework* lainnya agar dapat dilakukan perbaikan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan kedepannya.

Kata kunci: Pengukuran Kualitas, Kepuasan Pengguna, Korelasi sederhana, WebQual 4.0.

ABSTRACT

The quality service of a website needs to be measured based on the level of user satisfaction. LP2M website service quality measurement UIN Raden fatah Palembang has never been done. The research model used is WebQual 4.0. Validity and reliability test is done to obtain valid and reliable data. Data analysis technique used is simple correlation analysis. In the research proposed 3 hypotheses. The results showed that the three hypotheses have a significant relationship on user satisfaction (User Satisfaction / Overall), with the correlation between the variables studied are relatively weak positive. And contribution donated from all variables is 44.1%. Total quality website service measurement of 3.87 on the scale agreed that LP2M website service quality Uin Raden Fatah Palembang is in accordance with user satisfaction. From the results of the research as an insert for the developers of LP2M website quality services to use a combination of other framework in order to make improvements to further improve the quality of services in the future.

Keywords: *Quality Measurement, User Satisfaction, Simple Correlation, WebQual 4.0.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Shalallahu 'Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Dengan segala keterbatasan, saya menyadari pula bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dra. H. Muhammad Sirozi, M.A Ph.d. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Mirna Ari Mulyani M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng selaku Dosen Pembimbing I (Satu) yang telah membimbing serta memberikan arahan dalam pembuatan skripsi hingga selesai.

7. Bapak Muhammad Khadafi, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II (Dua) yang telah membimbing serta memberikan arahan dalam pembuatan skripsi hingga selesai.
8. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
9. Ibu Dr. Syefriyeni, M.Ag. selaku Ketua LP2M beserta staf-staf pegawai LP2M yang telah mengizinkan serta membantu dalam penelitian di LP2M UIN Raden Fatah Palembang.
10. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2013, khususnya kelas 1354 D, serta rekan bimbingan periode 2016-2017.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 25 Oktober 2017

Penulis



Rahmawati

NIM. 13540122

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Ayat Al-Qur'an Berhubungan dengan Penelitian	6
2.2 Teori Yang Berhubungan dengan Penelitian	7
2.2.1 Analisis	7

2.2.2 Kualitas	8
2.2.3 Layanan	9
2.2.4 Kualitas Layanan	10
2.2.5 <i>Website</i>	11
2.3 Model WebQual 4.0	11
2.4 Populasi	15
2.5 Sampel	15
2.6 Teknik Pengambilan Sampel	16
2.6.1 <i>Probability Sampling</i>	16
2.6.2 <i>Proportionate Stratified Sampling</i>	16
2.7 Teknik Menentukan Ukuran Sampel	17
2.8 Skala Pengukuran	18
2.8.1 Skala Likert	18
2.9 Teknik Analisis Data	18
2.9.1 Uji Validitas	18
2.9.2 Uji Reliabilitas	19
2.10 Paradigma Penelitian	21
2.11 Hipotesis	21
2.11.1 Hipotesis Asosiatif	22
2.12 Uji <i>Method Of Successive Interval</i>	22
2.13 Analisis deskriptif	23
2.14 Uji Asumsi Klasik	23
2.14.1 Uji Normalitas Data	23
2.15 Analisis Korelasi	24
2.15.1 Koefisien Korelasi	24
2.15.2 Koefisien Determinasi	25
2.15.3 Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	26

2.16 Alat Bantu Aplikasi Yang Digunakan Dalam Analisis	26
2.16.1 SPSS	26
2.17 Tinjauan Pustaka	26
BAB III Metodologi Penelitian	31
3.1 Metode Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	34
3.4 Definisi Operasional WebQual 4.0	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Paradigma Penelitian	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Uji Validitas	40
3.7.2 Uji Reliabilitas	41
3.8 Hipotesis	42
3.9 Uji <i>Method Of Successive Interval</i>	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Sejarah Singkat <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang	48
4.2 Visi dan Misi LP2M UIN Raden Fatah Palembang	48
4.3 Struktur Organisasi	49
4.4 Hasil Penelitian	50
4.4.1 Distribusi Frekuensi	50
4.4.1.1 Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>)	51
4.4.1.2 Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	55
4.4.1.3 Variabel Kualitas Interaksi Layanan	59

4.4.1.3 Variabel <i>User Satisfaction/ Overall</i>	64
4.4.1.5 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i>	67
4.5 Uji Asumsi Klasik	67
4.5.1 Uji Normalitas	68
4.6 Analisis Korelasi	68
4.6.1 Menghitung Korelasi X1, X2, X3 ke Y1	68
4.7 Menghitung Koefisien Determinasi	71
4.7.1 Koefisien Determinasi Kegunaan (<i>Usability</i>) Terhadap (<i>User Satisfaction / Overall</i>)	71
4.7.2 Koefisien Determinasi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) Terhadap (<i>User Satisfaction / Overall</i>)	71
4.7.3 Koefisien Determinasi Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service Interaction Quality</i>) Terhadap (<i>user satisfaction/overall</i>)	71
4.8 Menguji Hipotesis	72
4.8.1 Pengujian $H_{a(1)}$ dan $H_{a(1)}$	72
4.8.2 Pengujian $H_{a(2)}$ dan $H_{a(2)}$	73
4.8.3 Pengujian $H_{a(3)}$ dan $H_{a(3)}$	75
4.9 Hasil Hipotesis	76
4.10 Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model konseptual Untuk Kepuasan Pengguna yang digunakan WebQual 4.0	13
Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif	31
Gambar 3.2 Paradigma Penelitian	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	49
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>) dengan SPSS	52
Gambar 4.3 Grafik Jawaban Responden Kegunaan (<i>Usability</i>)	54
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) dengan SPSS	56
Gambar 4.5 Grafik Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	58
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Mean, Median, variabel Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>) dengan SPSS	61
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Responden Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	63
Gambar 4.8 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel <i>Overall / User Satisfaction</i> dengan SPSS	65
Gambar 4.9 Grafik jawaban responden variabel <i>Overall / User Satisfaction</i>	66
Gambar 4.10 Grafik normal P-P Plot pada variabel dependen <i>User Satisfaction / Overall</i>	68
Gambar 4.11 Output Hasil Analisis Korelasi Pearson Dengan SPSS 23	70

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 WebQual 4.0 Instrumen Menurut Tarigan (2008).....	14
Tabel 2.2 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	25
Tabel 2.3 Contoh Tabel Penolong Menghitung Korelasi	25
Tabel 3.1 Populasi Penelitian Dosen Pendamping Lapangan	32
Tabel 3.2 Populasi Penelitian Mahasiswa KKN Angkatan 67	33
Tabel 3.3 Populasi Penelitian Staff LP2M	33
Tabel 3.4 Operasional Variabel-Variabel Penelitian	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen dengan <i>Product Moment</i>	40
Tabel 3.6 Tabel Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	41
Tabel 3.7 Tabel Frekuensi Masing-masing Skala Skor Ordinal	43
Tabel 3.8 Nilai Proporsi	44
Tabel 3.9 Proporsi Kumulatif	44
Tabel 3.10 Proporsi Nilai Z Untuk P_{k_1} - P_{k_5}	45
Tabel 3.11 Nilai <i>Density</i>	45
Tabel 3.12 Data Untuk Menghitung <i>Scale Value</i>	46
Tabel 3.13 Hasil Perhitungan <i>Scale Value</i>	46
Tabel 3.14 Hasil Seluruh Perhitungan MSI	47
Tabel 4.1 Pengelompokan Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>)	50
Tabel 4.2 Total Skor Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>)	51
Tabel 4.3 Nilai Index Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>)	52
Tabel 4.4 Interpretasi Skor	53
Tabel 4.5 Kategori Variabel Kegunaan (<i>Usability</i>)	53
Tabel 4.6 Pengelompokan variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) ...	55
Tabel 4.7 Total Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	56

Tabel 4.8 Nilai Index Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	57
Tabel 4.9 Kategori Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	57
Tabel 4.10 Pengelompokan Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	59
Tabel 4.11 Total Skor Variabel Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	60
Tabel 4.12 Nilai Index Variabel Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	61
Tabel 4.13 Kategori Variabel Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	62
Tabel 4.14 Pengelompokan Variabel <i>User Satisfaction /Overall</i>	64
Tabel 4.15 Total Variabel <i>User Satisfaction /Overall</i>	64
Tabel 4.16 Nilai Index Variabel <i>Overall / User Satisfaction</i>	65
Tabel 4.17 Kategori Variabel <i>Overall / User Satisfaction</i>	66
Tabel 4.18 Ringkasan hasil pengujian hipotesis	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini, hampir seluruh pihak (swasta maupun pemerintah) memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan mereka. Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah lembaga pendidikan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga berdaya saing tinggi. Sistem informasi berperan sebagai alat bantu untuk memudahkan pengelolaan suatu sumber daya yang dimiliki oleh suatu lembaga.

Website LP2M UIN Raden fatah Palembang berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi baik untuk mendukung kinerja pegawai, Dosen DPL maupun memberikan layanan kepada mahasiswa-mahasiswi yang akan mengikuti kegiatan KKN. Sehingga menghasilkan informasi yang berguna serta meningkatkan kemampuan peran serta dosen dan mahasiswa dalam penelitian dan pengabdian masyarakat. *Website* LP2M sudah lama diterapkan, namun pada bulan November 2016. *Website* dilakukan perubahan ulang keseluruhan, yaitu LP2M menerapkan fitur E-KKN pada *website*. Hingga saat ini *website* masih terus dikembangkan dan digunakan di LP2M UIN Raden fatah Palembang. *Website* LP2M beralamatkan di <http://lp2m.radenfatah.ac.id/>.

WebQual 4.0 yang pertama kali dikembangkan oleh Barnes (1998) merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam empat variabel dalam mengukur kualitas layanan website, yaitu variabel Kegunaan (*Usability*), variabel ini melihat mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, baik dari sisi penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), variabel ini untuk melihat seberapa penting informasi-informasi yang akan disampaikan baik dari sisi akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), variabel ini untuk meninjau mutu dari interaksi layanan yang dialami oleh pengguna yang meliputi keamanan transaksi dan informasi,

personalisasi dan komunikasi. berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel *Overall* disini lebih diartikan sebagai *overall* terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai variabel dependen. Sehingga keempat variabel ini nantinya dapat dijadikan acuan untuk mengetahui kualitas dari penerapan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan dengan menguji variabel-variabel yang manakah mempunyai hubungan pada kepuasan pengguna / *overall*.

Beberapa fitur layanan informasi pada *website* yang dapat diakses antara lain fitur penelitian, pengabdian, profile, PSGA, sertifikat, E-Journal, E-KKN dan informasi lainnya yang perlu di update data setiap harinya untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat. Mengingat banyaknya peserta mahasiswa-mahasiswi yang mengikuti kegiatan KKN yang harus mengakses ke *website* LP2M serta staf pegawai LP2M yang mengakses ke *website* untuk mengerjakan tugas nya, ditambah lagi dosen DPL yang akan mendaftarkan diri sebagai dosen DPL maupun yang sudah mendaftarkan sebagai dosen DPL dan akan menginputkan nilai mahasiswa-mahasiswi yang telah mengikuti kegiatan KKN.

Dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya suatu kesalahan maupun gangguan teknis. Sehingga membuat pengambilan keputusan dalam pelayanan yang diberikan akan menjadi lama serta informasi yang dihasilkan kurang akurat. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pada *website*, maka pengelola *website* dituntut memiliki kemampuan merancang dan mengelola *website* dengan baik dan optimal, agar *website* yang dikelola berkelanjutan dan senantiasa digunakan para pengguna. Serta menghasilkan suatu informasi yang lebih akurat, tepat waktu serta relevan.

Layanan kualitas suatu *website* perlu diukur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui, memperhatikan, dan menentukan langkah-langkah yang dibutuhkan selanjutnya terkait dengan kualitas layanan *website* yang diharapkan oleh pengguna sistem. Hal ini penting dilakukan mengingat belum pernah dilakukan penelitian mengenai analisis kualitas layanan *website* LP2M. Maka diperlukan analisa tentang pengukuran kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan dari latar belakang, maka dilakukan penelitian yang diberi judul “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang diukur dengan metode WebQual 4.0 ?
2. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kegunaan (*usability*) dengan kepuasan pengguna (*User satisfaction / overall*) dalam menggunakan *website* LP2M ?
3. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User satisfaction / overall*) dalam menggunakan *website* LP2M ?
4. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User satisfaction / overall*) dalam menggunakan *website* LP2M ?

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, agar pembahasan lebih terarah maka dalam penulisan laporan penelitian Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang menggunakan WebQual 4.0 ini perlu dibatasi ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Metode analisis yang digunakan adalah metode WebQual 4.0 terdiri dari variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dan kepuasan pengguna (*overall /user satisfaction*)
2. Responden dalam penelitian ini adalah staf pegawai LP2M, dosen DPL dan mahasiswa-mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang telah mengikuti KKN angkatan 67.
3. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden.

4. Analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi (hubungan) sederhana.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang diukur dengan metode WebQual 4.0
2. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kegunaan (*usability*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction/overall*) *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction/overall*) pada *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang
4. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction/overall*) pada *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan pada *website* LP2M dalam hal kinerja dan kualitas layanan *website* pada masa sekarang dan masa yang akan datang.
2. Penelitian ini dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
3. Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan ilmiah sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya serta untuk menambah wawasan dalam menganalisis.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui dan mengikuti pembahasan serta format penulisan skripsi ini, maka peneliti membagi tahapan atau sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman dalam melakukan penulisan dan tahap - tahap kegiatan sesuai dengan ruang lingkup yang dijelaskan sebelumnya secara garis besar, yang dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar / umum dan teori-teori khusus

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tinjauan umum, profil, visi dan misi, waktu dan tempat, data penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas penelitian dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al-Qur'an Berhubungan dengan Penelitian

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana tertulis dalam Al-Quran dan Surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji." (Q.S. Surat Al-Baqarah, 267).

Buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Sebagaimana tertulis dalam Al-Quran dan Surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
مَوَاسْتَعْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي ۗ الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ۗ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ
عَنْهُمْ

(3:159)

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka

bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadaNya.” (Q.S.Surat Ali Imran, 159).

Hubungan kedua ayat Al-Qur’an diatas dengan penelitian yang dilakukan ialah pentingnya memberikan layanan yang baik sesuai dengan tujuan yang ada.

2.2 Teori Yang Berhubungan dengan Penelitian

2.2.1 Analisis

Menurut (Hasan, 2014:31) dalam buku statistik teori dan aplikasi, disebutkan bahwa analisis memiliki 3 arti, yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan dua hal atau dua nilai variable untuk mengetahui selisishnya (X-Y) atau rasionya (x/y) kemudian menyimpulkan.
2. Menguraikan atau memecahkan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil, sesuai dengan tujuan analisis, agar dapat:
 - a) Mengetahui bagian yang memiliki sifat menonjol atau mempunyai nilai ekstrem.
 - b) Melakukan perbandingan antar bagian dengan menggunakan nilai rasio atau selisih.
 - c) Melakukan perbandingan antara bagian dengan keseluruhan, dengan memakai proporsi (%), lalu menyimpulkan.
3. Memperkirakan atau memperhitungkan besar pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, kemudian meramalkan.

Menurut (Suryani dan Hendryadi, 2015:210) menentukan teknik analisis merupakan sebuah proses yang terintegrasi dalam prosedur penelitian. Analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang sudah diajukan. Hasil analisis data selanjutnya diinterpretasikan dan dibulatkan kesimpulannya.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi sebenarnya, sehingga dapat mengenal, dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu kegiatan.

2.2.2 Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis (2010) dalam Tjiptono menyatakan bahwa kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2016:115).

Adapun menurut Tjiptono Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2016:114).

David Garvin dalam Tjiptono memperkenalkan subjek kualitas yang diterapkan pada produk sistem informasi dan telah mengidentifikasi delapan dimensi yang berbeda, yaitu:

1. Kinerja adalah seberapa baik suatu sistem informasi melakukan apa yang memang harus dilakukannya.
2. Features adalah tampilan dari “pernak-pernik” yang melengkapi atau meningkatkan fungsi dasar pada sistem layanan informasi.
3. Keandalan adalah bagaimana kemampuan sistem informasi untuk bertahan selama penggunaan yang biasa atau kesesuaian; seberapa baik sistem informasi tersebut sesuai dengan standar.
4. Daya Tahan (*durability*) adalah ukuran umur ekonomis sistem informasi dan teknologi modern memungkinkan hal ini.
5. Kemudahan Perbaikan adalah Sistem informasi yang digunakan untuk jangka waktu lama sering harus diperbaiki atau dipelihara.
6. Keindahan adalah keindahan (*aesthetics*) suatu sistem informasi terletak bagaimana produk tersebut dilihat dan dirasakan, dapat menjadi dimensi yang penting.
7. Persepsi adalah setiap layanan dapat mempengaruhi persepsi pemakai secara objektif (Tjiptono,2016:55).

Berdasarkan beberapa pendapat beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah pengukuran terhadap suatu layanan yang diterima pelanggan.

2.2.3 Layanan

Tjiptono & Chandra menjelaskan bahwa Jasa (*Service*) merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. (Tjiptono, 2016: 13) Sedangkan menurut Gronroos (2000) dalam Tjiptono & Chandra (2016, h.13) jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Tjiptono, 2016: 13).

Kotler (2012) dalam Tjiptono menyebutkan bahwa jasa (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2016:13).

Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi:

1. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Tjiptono mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah

mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

b. Tidak terpisahkan (Inseparability)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

c. Bervariasi (Variability)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

d. Mudah lenyap (Perishability)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul (Tjiptono, 2016:25).

Berdasarkan definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa layanan atau jasa merupakan aktivitas atau proses antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud (*Intangibility*) sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik.

2.2.4 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, Kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono,2016:125).

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif

atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono,2016:125).

Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan.

2.2.5 Website

Website awalnya merupakan suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep *hyperlink*, yang memudahkan surfer (sebutan bagi pemakai komputer yang melakukan penelusuran informasi di internet). *Web* cepat sekali populer di lingkungan pengguna internet, karena kemudahan yang diberikan kepada pengguna internet untuk melakukan penelusuran, penjelajahan, dan pencarian informasi (dikenal dengan istilah *surfing internet*) (Sulhan, 2006:7).

Menurut Rahmat (2010), *website* adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak web yang saling berhubungan. Dari definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa *Website* merupakan kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi keseluruhan yang saling berkaitan dan dihubungkan dengan jaringan halaman atau *hyperlink*.

2.3 Metode WebQual 4.0

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Hingga versi 4 saat ini. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa (Barnes, 2002).

2.3.1 WebQual 1.0

WebQual 1.0 merupakan versi pertama dari instrumen WebQual yang dikembangkan dalam *domain website* sekolah bisnis di UK (United Kingdom) dengan diselenggarakannya sebuah lokakarya dengan melibatkan enam siswa

Master sebagai delegasinya. Hal yang dibahas pada diskusi tersebut adalah: “*Apa saja kualitas website dari sekolah bisnis yang sangat baik?*”. Setelah melalui proses analisis tersisa 23 pertanyaan yang lalu kemudian dikelompokkan kedalam empat dimensi utama yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), (pengalaman *experience*), informasi (*information*), komunikasi (*communication*) dan integrasi (*integration*).

2.3.2 WebQual 2.0

WebQual 2.0 diterapkan pada *website* B2C (*Business to Consumer*) yang menunjukkan dengan jelas bahwa perspektif interaksi kualitas dari suatu *website* tidak terwakili dengan baik pada WebQual 1.0. Pada WebQual 2.0 ini ditambahkan aspek kualitas interaksi dengan mengadaptasi hasil kerja dari ServQual dan diaplikasikan pada *domain* toko buku *online*.

2.3.3 WebQual 3.0

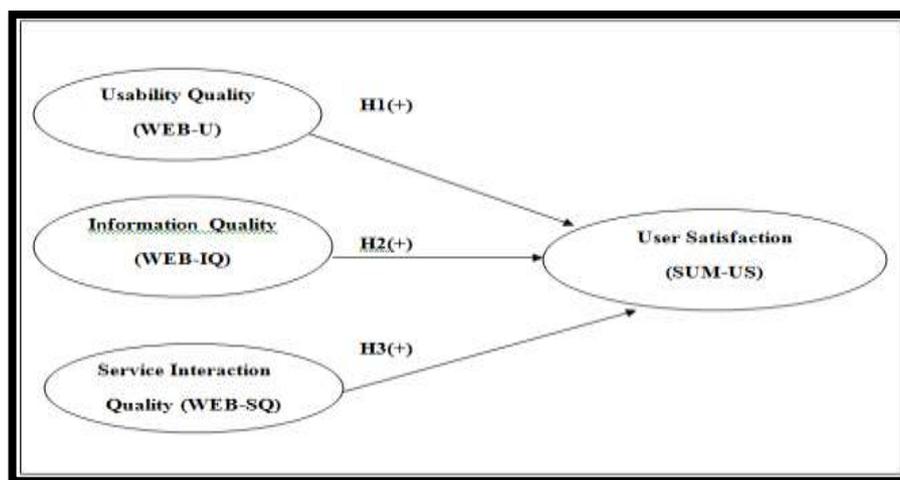
Pada WebQual 3.0 indikator-indikator kualitas dikategorikan kedalam tiga kategori utama, yaitu: kualitas *website*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Ketika WebQual 1.0 begitu kuat pada kualitas informasinya namun kurang kuat pada interaksi layanannya. Begitu juga dengan WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Versi baru dari WebQual 3.0 ini diujicobakan pada *domain* lelang *online*.

2.3.4 WebQual 4.0

WebQual 4.0 merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website e-commerce*, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Dalam WebQual 4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website*: apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis *website*? Lalu kualitas informasi merupakan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. Terakhir ada kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna *website*,

diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola *website*.

Menurut penelitian (Tarigan, 2008) yang menggunakan teori WebQual (Barnes dan Vidgen) dan teori kepuasan pengguna akhir (Doll dan Torkzadeh). Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan memeriksa instrumen pada variabel WebQual yang dinilai oleh pengguna *e-library* pada *stock exchange of Thailand* (SET). Analisis disusun dari satu set data dengan 341 responden, dari sistem e-library pengguna akhir akan mengkonfirmasi beberapa hubungan positif antara dimensi WebQual dan kepuasan pengguna.



(Sumber: Tarigan, 2008)

Gambar 2.1. Model konseptual Untuk Kepuasan Pengguna yang digunakan WebQual 4.0

Berdasarkan model konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis:

H1: Terdapat hubungan positif antara kegunaan dan kepuasan pengguna.

H2: Terdapat hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

H3: Terdapat hubungan positif antara interaksi kualitas layanan dan kepuasan.

Model konseptual dalam penelitian ini Berkembang dari teori WebQual 4.0 teori tersebut memiliki 3 dimensi kualitas yang mempengaruhi kepuasan pengguna mengenai sistem Berbasis web. Kualitas ini adalah Kegunaan Kualitas (Web-U), Kualitas Informasi (Web-IQ) dan *Service Interaction Quality* (Web-SQ) oleh

Barnes & Vidgen (2001, 2002, 2003, 2005) dan juga pengguna akhir Teori kepuasan oleh Doll dan Torkzadeh (Xiao,2002) dalam jurnal (Tarigan, 2008).

Tabel 2.1 WebQual 4.0 Instrumen Menurut Tarigan (2008)

No	Category	WebQual 4.0 Questions
1	<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menemukan situs mudah dipelajari untuk beroperasi 2. Interaksi saya dengan situs ini jelas dan bisa dimengerti 3. Saya menemukan situs yang mudah dinavigasi 4. Saya menemukan situs yang mudah digunakan 5. Situs ini memiliki tampilan yang menarik 6. Desainnya sesuai dengan jenis situs 7. Situs tersebut menyampaikan rasa kompetensinya 8. Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya
2	<i>Information</i>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Memberikan informasi yang akurat 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Memberikan informasi tepat waktu 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Memberikan informasi yang mudah dimengerti 14. Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
3	<i>Service Interaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 16. Memiliki reputasi yang baik 17. Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi 18. Informasi pribadi saya terasa aman 19. Menciptakan rasa personalisasi 20. Menyampaikan rasa komunitas 21. Membuatnya mudah untuk berkomunikasi 22. Dengan organisasi saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan
4	<i>Overall / User Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 23. Tampilan website secara keseluruhan baik

Menurut (Nada dan Wibowo, 2015) WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam empat variabel, yaitu variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel *Overall* disini lebih diartikan sebagai *overall* terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai variabel dependen. Persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari *website*.

2.4 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2016: 80).

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus (Arikunto, 2010:173). Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan populasi adalah jumlah keseluruhan dari semua objek yang akan dihitung.

2.5 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul

representative (mewakili) (Sugiyono, 2016: 81). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel (Arikunto, 2010:174).

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang akan dihitung.

2.6 Teknik Pengambilan Sampel

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling:

2.6.1 Probability Sampling

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2016:82).

Probability Sampling merupakan metode sampling yang setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel (Siregar,2013:31). Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa *Probability Sampling* merupakan teknik sampling yang anggota sampel nya memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota.

2.6.2 Proportinade Stratified Sampling (Strata Sampel)

Proportinade Stratified Sampling adalah teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsure yang tidak homogeny dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari latar belakang pendidikan yang berstrata, maka populasi pegawai itu berstrata. Misalnya jumlah pegawai yang lulus $S_1 = 45$, $S_2 = 30$, STM = 800, ST= 900, SMEA = 400, SD = 300. Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut (Sugiyono, 2016:82).

Menurut (Siregar, 2013:31-32) *Stratified Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan populasi yang memiliki strata atau tingkatan dan setiap tingkatan memiliki karakteristik sendiri. *Proporsional sampling* adalah jumlah sampel yang diambil dari setiap strata sebanding, sesuai dengan proporsional ukurannya.

Contoh: perhitungan untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dari masing-masing strata (tingkatan), jika diketahui jumlah sampel yang diambil 120 orang

- Ukuran sampel = 120 Orang
- Proporsi sampel untuk setiap strata = $120/1200=0,1$
- Setiap jumlah sampel dari setiap strata dikalikan proporsi sampel.

Misal :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Sampel SD} &= \text{populasi SD} \times \text{proporsi} \\ &= 150 \times 0,1 = 15 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa *Stratified Sampling* merupakan sampel yang berbeda-beda dan mempunyai proporsi masing-masing.

2.7 Teknik Menentukan Ukuran Sampel

Menurut (Siregar, 2013:34) ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, antara lain menggunakan teknik Slovin.

1. Teknik Slovin

Rumus :

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

Di mana: n= sampel, N= Populasi, e = perkiraan tingkat kesalahan

Contoh:

Kita akan meneliti pengaruh upah terhadap semangat kerja pada karyawan PT Cucak Rowo, didalam PT tersebut terdapat 130 orang karyawan. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 5%, berapa jumlah sampel minimal yang harus diambil.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{130}{1 + 130(0,05)^2} = 98,11$$

2.8 Skala Pengukuran

2.8.1 Skala Likert

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negative. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negative diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Siregar, 2013:25-27).

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/ pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Contoh : pertanyaan untuk jawaban “setuju”

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) =1

2.9 Teknik Analisis Data

2.9.1 Uji Validitas

Validitas suatu instrumen dapat dilihat dari isi atau konsep maupun daya ramal yang terdapat pada instrumen itu. Di samping itu dapat pula dilihat dengan memperhatikan bentuknya atau hubungannya dengan tes/instrumen lain secara empiric dan statistik, sehubungan dengan itu validitas dapat dibedakan atas:

- 1) Validitas isi
- 2) Validitas konstruk
- 3) Validitas prediktif
- 4) Validitas pengukuran serentak (Yusuf, 2015:234-235).

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Misalkan seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah timbangan. Timbangan merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengukur berat. Jika panjang suatu benda yang ingin diukur, maka alat yang digunakan adalah meteran. Meteran merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur panjang suatu benda (Siregar, 2013:46)

Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment* yaitu:

$$R = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi/responden

X = skor pertanyaan

Y = skor total

2.9.2 Uji Reliabilitas

Proses ini dapat dilakukan di awal atau di akhir pengodingan. Jika dilakukan di awal pengodingan, pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa sampel terlebih dahulu. Kita dapat menggunakan metode incoder atau intercoder reliability. Jika hasilnya reliable, maka proses pengodingan dapat dilanjutkan ke seluruh sampel, jika tidak, maka peneliti dan tim pengode harus dievaluasi. Jika dilakukan di akhir pengodingan, maka pengujian ini menggunakan seluruh sampel, setelah semua sampel dikoding, kemudian peneliti melakukan pengujian reliabilitas ini, metode kedua ini memiliki risiko yang tinggi. Karena apabila hasil pengujian ternyata menunjukkan hasil pengodingan yang tidak reliabel, maka pengodingan perlu diulang, ini akan membutuhkan waktu lebih lama daripada metode pertama yang dilakukan di awal (Martono, 2016:116).

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang

sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test-retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara interval, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Siregar, 2013:55).

Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengukur *reliabilitas* suatu instrument penelitian, tergantung dari skala yang digunakan (Siregar, 2013:55).

1. Teknik *alpha Cronbach*

Kriteria suatu instrument penelitian dilakukan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6.

Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha Cronbach* yaitu:

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

- b. Menentukan nilai varians total.

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

- c. Menentukan reliabilitas instrument

$$r_{11} = \left[\begin{array}{c} k \\ - \\ k - 1 \end{array} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

$\sum X$ = total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument

2.10 Paradigma Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016) dalam penelitian kuantitatif/positivistic, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Pola hubungan antara variabel yang akan diteliti tersebut selanjutnya disebut sebagai paradigma penelitian. Jadi paradigma penelitian dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan.

2.11 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric (Sugiyono, 2016).

Semula istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata "*hupo*" (sementara) dan "*thesis*" (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenrannya, maka perlu diuji

kebenrannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Atas dasar definisi di atas dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya (Siregar,38: 2013).

2.11.1 Hipotesis Asosiatif

Hipotesis Asosiatif adalah hipotesis yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan/pengaruh (Siregar, 39: 2013).

2.12 Uji *Method of Successive Interval*

Syarat-syarat untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* sekurang-kurangnya data harus interval sehingga data dengan skala ordinal yang ada harus dirubah menjadi data dengan skala interval berdasarkan rumus *method of successive interval*.

Mentransformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagian data dari syarat analisis parametrik yang mana data setidaknya-tidaknya berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*). Langkah-langkah transformasi data ordinal ke data interval (Riduwan dan Kuncoro: 2014, 30)

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah:

1. Pertama perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarkan.
2. Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1, 2, 3, 4, dan 5 yang disebut sebagai frekuensi;
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan table distribusi normal, hitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan table tinggi densitas).

7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$\text{Means of Interval} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area at Below Density Upper Limit} - \text{Area at Below Lower Limit}}$$

Keterangan:

Density at Lower Limit = Kepadatan batas bawah

Density at Upper Limit = Kepadatan batas atas

Area at Below Density Upper Limit = Daerah dibawah batas atas

Area at Below Lower Limit = Daerah di bawah batas bawah

8. Hitung skor (skor nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut:

$$\text{Score} = \text{Scale Value} + / \text{Scale Value Minimum} /$$

2.13 Analisis deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, persentil perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standard deviasi, perhitungan prosentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata atau lebih tidak perlu diuji signifikansinya.

2.14 Uji Asumsi Klasik

2.14.1 Uji Normalitas Data

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Menurut Riadi (2016:98) distribusi normal adalah

distribusi probabilitas diskrit jumlah keberhasilan dalam n percobaan yang saling bebas, dimana setiap hasil percobaan memiliki probabilitas p . Apabila probabilitas tersebut disajikan dalam bentuk grafik, maka akan diperoleh kurva normal dimana kurva normal ini adalah salah satu model distribusi dari sejumlah kemungkinan distribusi.

2.15 Analisis Korelasi

Analisis hubungan (korelasi) adalah suatu bentuk analisis data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau bentuk arah hubungan diantara dua variable atau lebih, dan besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variable yang satu (variabel bebas) terhadap variable lainnya (variabel terikat). Dalam menganalisis hubungan antara variable-variabel terdapat beberapa bentuk hubungan (Siregar, 2013:250).

2.15.1 Koefisien Korelasi

Menurut (Siregar, 2013:251) koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel.

Nilai korelasi (r) = $(-1 \leq r \leq 1)$.

Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada diantara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negative (-). Misalnya:

1. Apabila $r = -1$ artinya korelasi negative sempurna, artinya terjadi hubungan bertolak belakang antara variabel X dan variabel Y, bila variabel X naik, maka variabel Y turun.
2. Apabila $r = 1$ artinya korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan searah variabel X dan variable Y, bila variabel X naik, maka variabel Y naik.

Tabel 2.2 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat lemah
2	0,20 - 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 0,100	Sangat Kuat

(Sumber: Siregar, 2013 : 251)

2.15.2 Koefisien Determinasi

Menurut (Siregar, 2013:250) koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat).

Rumus:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

2.15.3 Korelasi *Pearson Product Moment*

Menurut (Siregar, 2013:252) Korelasi *Pearson Product Moment* adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel tak bebas (Y). Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi (r) sebagai berikut:

1. Membuat tabel penolong

Tabel 2.3 Contoh Tabel Penolong Menghitung Korelasi

Data (n)	Variabel Bebas (X)	Variabel Tak Bebas (Y)	XY	X ²	Y ²
1					
.....					
N					
Jumlah	=	=	=	=	=

2. Menghitung nilai r

Rumus:

$$R =$$

Dimana:

N = jumlah (responden)

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

2.16 Alat Bantu Aplikasi yang Digunakan dalam Analisis

2.16.1 SPSS

Menurut (Alhamdu, 2016:9) SPSS adalah software yang dapat membantu memudahkan perhitungan, pengolahan serta analisis data statistik. Nama SPSS ini merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. Berdasarkan nama tersebut, *software* ini awalnya digunakan untuk ilmu-ilmu sosial. Tetapi seiring berjalannya waktu serta semakin berkembang dan populernya program yang digunakan untuk semua bidang ilmu ini berubah singkatan menjadi *Statistical Product and Service Solutions*. SPSS ini memiliki beberapa fitur statistik sehingga banyak digunakan oleh para peneliti, perusahaan survei, pemerintahan, pendidikan, dan lain sebagainya. Beberapa fitur statistik yang didukung oleh SPSS tersebut antara lain adalah:

1. Statistik deskriptif, meliputi *cross tabulation, frequencies, descriptives, explore, descriptive ratio statistics*.
2. Statistik bivariat, mencakup *means, t-test, ANOVA, correlation (bivariate, partial, distances)*, dan *non-parametric tests*.
3. Prediksi untuk hasil numerik, yaitu linier *regression*.
4. Prediksi untuk identifikasi kelompok, meliputi *factor analysis (two-step, K-Means, Hierarchical)*, dan *discriminant*.

2.17 Tinjauan Pustaka

Beberapa tinjauan pustaka yang berkaitan dengan Analisis Pengukuran Kualitas Layanan *Website* LP2M pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menggunakan Metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 10 jurnal berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Rohman dan Kurniawan melakukan sebuah penelitian pada tahun 2017 dengan judul “Pengukuran Kualitas website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0” Hasil dari penelitian berdasarkan tiap dimensi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*overall impression*). Yaitu 51,9% kepuasan pengguna didukung oleh ketiga faktor

tersebut dan hipotesis dalam penelitian ini diterima yang ditunjukkan oleh teknik korelasi dan regresi linear berganda.

Rezkiani melakukan sebuah penelitian yang terkait dengan pengukuran kualitas. Dalam penelitiannya Rezkiani menggunakan metode webqual 4.0 yang tujuannya untuk mengetahui variabel webqual yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dari indikator webqual 4.0 apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk *website* UPKK UB, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan (*Structural Equation Model*) SEM. Hasil dari penelitian adalah berdasarkan hasil survei terhadap 99 responden didapatkan nilai *R square* untuk variabel *user satisfaction* sebesar 0,546, yang artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel *user satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* sebesar 54,6%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 45,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Hasil dari analisis data terdapat 7 indikator webqual 4.0 yang perlu dilakukan perbaikan. Judul penelitian yang dilakukan pada tahun 2017 ini adalah “Pengukuran Kualitas *Website* Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode WebQual 4.0”.

Sujono melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas *E-learning* Dalam Pemanfaatan *Web Conference* Metode Webqual” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *web conference* sehingga dapat dijadikan media belajar mahasiswa serta mengetahui indikator yang paling berpengaruh dalam kualitas *e-learning*. Penelitian ini menggunakan 90 responden dan 22 pertanyaan dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil dari penelitian adalah uji validitas didapatkan r hitung $>$ dari r table serta uji reliabilitas didapatkan nilai 0,807 yang lebih besar dari r tabel maka konsisten kuisioner dinyatakan valid. Pada uji skala likert diketahui dimensi atau indikator *usability* mendapatkan yang tingkat interpretasi puas terbanyak. Sehingga dimensi *usability* berpengaruh positif kepada kepuasan pengguna. Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2017 di Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Syaifullah melakukan penelitian yang berjudul “Pengukuran Kualitas *website* Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0” Teknik analisa responden yang digunakan untuk mengolah data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian bahwa ketiga variabel Webqual 4.0, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian ini telah dilakukan pada tahun 2016 di CV. Zamrud Multimedia Network.

Asturi dan Sari telah melakukan penelitian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* situs Lazada Indonesia berdasarkan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna. Data diolah dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ketiga variabel WebQual 4.0 tersebut berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Lazada Indonesia. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah variabel kualitas layanan interaksi dengan pengaruh sebesar 44% dan variabel yang memiliki pengaruh paling kecil adalah variabel kualitas kegunaan dengan pengaruh sebesar 19,6%. Judul penelitian yang dilakukan pada tahun 2016 yaitu “Analisis Kualitas *Website* Lazada Indonesia Berdasarkan Metode WebQual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna”.

Suseno adnan, dkk. melakukan penelitian pada tahun 2015 yang berjudul “Analisis Mutu Web Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen Berdasarkan Persepsi Pengguna”. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0* dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel apakah variabel kegunaan, variabel Kualitas layanan dan variabel kualitas informasi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas *website* Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa variabel kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dua variabel lainnya yaitu variabel kualitas informasi dan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Nada dan Wibowo melakukan penelitian pada tahun 2015 yang berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Dalam penelitian ini, kualitas *website* sistem akademik universitas diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari WebQual 4.0 dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Uji validitas dan reabilitas masing-masing berjumlah 22 butir pertanyaan. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh dalam Tarigan (2008), butir pertanyaan ke-23 yaitu kesan keseluruhan pelanggan selalu diasumsikan valid. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hanya satu variabel WebQual 4.0, yaitu *Service Interaction Quality* yang berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction* (kepuasan pengguna) *website* sistem akademik universitas.

Permadi, dkk melakukan penelitian menggunakan metode Webqual 4.0. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui variabel Webqual 4.0 yang mempengaruhi mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan agar sesuai dengan harapan pengguna. Teknik analisis data dilakukan menggunakan teknik SEM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh nilai R Square untuk variabel *User Satisfaction* sebesar 0.677, yang artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel *User Satisfaction* dapat dijelaskan oleh variabel Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan (*Service Interaction*) sebesar 67.7 %, sedangkan sisanya yaitu sebesar 32.3 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian. Judul penelitian yang dilakukan pada tahun 2015 berjudul “Pegukuran Mutu *Website* Dinas Pariwisata Pacitan Megguakan Metode WebQual”.

Sanjaya melakukan penelitian pada tahun 2012 berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementerian Kominfo dengan Menggunakan WebQual 4.0”. Dalam penelitian ini, kualitas *website* Kementerian Komunikasi dan Informatika diukur dengan menggunakan metode WebQual. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antar dimensi dari WebQual 4.0 dengan kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa salah

satu dimensi dari WebQual 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan.

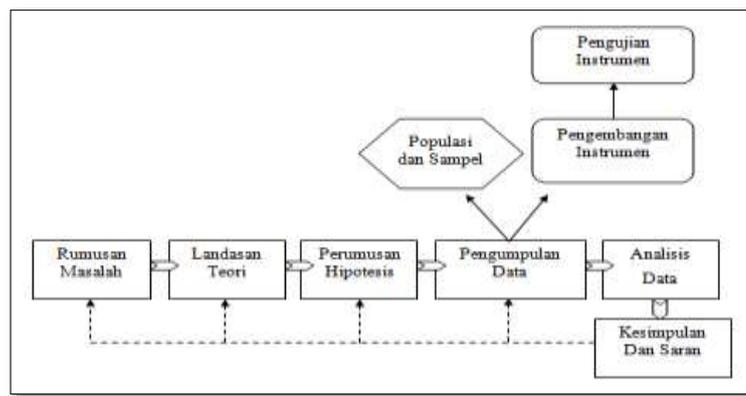
Tarigan melakukan penelitian pada tahun 2008 berjudul “*User Satisfaction Using Webqual Instrumet: A Research on stock exchange of Thailand*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan memeriksa instrument pada variabel *WebQual* yang dinilai oleh pengguna *e-library* pada *stock exchange of Thailand* (SET). Analisis disusun dari satu set data dengan 341 responden, dari sistem *e-library* pengguna akhir akan mengkonfirmasi beberapa hubungan positif antara dimensi WebQual dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan beberapa referensi mengenai beberapa penelitian bahwa wacana dan kajian mengenai analisis pengukuran kualitas layanan *website* menggunakan metode WebQual 4.0 yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah mencari hubungan / korelasi antara variabel bebas (*independent*) yaitu variabel kegunaan (*Usability*), variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dan variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dan 1 variabel terikat (*dependent*) yaitu Kepuasan Pengguna (*Overall/User Satisfaction*). Serta menganalisis pengukuran kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menggunakan Metode WebQual 4.0.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut jenis pengambilan data metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode ini menggunakan metode kuantitatif Karena data yang diperoleh dan disajikan berupa angka-angka serta melakukan pengujian terhadap semua variable yang diteliti. Proses penelitian kuantitatif dan komponennya dapat dilihat dari Gambar 3.1 berikut:



(Sumber: Sugiyono, 2016:30)

Gambar 3.1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Berdasarkan Gambar 3.1 diberikan penjelasan sebagai berikut. Setiap penelitian selalu berangkat dari masalah. Setelah masalah diidentifikasi, dan dibatasi, maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan. Rumusan masalah pada umumnya dinyatakan dalam kalimat pertanyaan. Dengan pertanyaan ini maka akan dapat memandu peneliti untuk kegiatan penelitian selanjutnya. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka peneliti menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya. Jadi teori dalam penelitian kuantitatif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian tersebut. Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru menggunakan teori tersebut disebut hipotesis. Hipotesis yang masih merupakan jawaban sementara tersebut, selanjutnya akan dibuktikan kebenarannya secara empiris/nyata. Untuk itu peneliti melakukan pengumpulan data. Pengumpulan data

dilakukan pada populasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Bila populasi terlalu luas, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Selanjutnya peneliti dapat menyusun instrumen penelitian, yaitu alat untuk mengumpulkan data yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah data terkumpul selanjutnya data dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu. Berdasarkan analisis ini apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima atau apakah penemuan itu sesuai dengan hipotesis yang diajukan atau tidak. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran-saran. Saran yang diberikan harus berdasarkan kesimpulan hasil penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian adalah di LP2M (lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat) di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah Staff LP2M, Dosen DPL KKN dan mahasiswa-mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang semester akhir yang sudah mengikuti KKN angkatan 67. Adapun jumlah populasi pada Staff LP2M beserta jajarannya adalah sebanyak 17 orang, sedangkan pada mahasiswa-mahasiswi berjumlah 1899 orang dan dosen DPL berjumlah 82 orang. Pada penelitian ini, rumus slovin dipilih untuk menentukan ukuran sampel. Berikut rekap data staff LP2M UIN Raden Fatah Palembang. Pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Populasi Penelitian Dosen Pendamping Lapangan

No	Fakultas	Jumlah
1	Adab	11 orang
2	Dakwah	9 orang

3	Saintek	1 orang
4	Sospol	3 orang
5	Syariah	18 orang
6	Tarbiyah	24 orang
7	Ushuluddin	16 orang
Total anggota populasi DPL		82 Orang

Total anggota populasi untuk penelitian Dosen Pendamping Lapangan sebanyak 82 orang.

Tabel 3.2 Populasi Penelitian Mahasiswa KKN Angkatan 67

No	Fakultas	Jumlah
1	Adab	206 orang
2	Dakwah	371 orang
3	Syariah	257 orang
4	Tarbiyah	868 orang
5	Ushuluddin	197 orang
Total anggota populasi mahasiswa KKN		1899 Orang

Total anggota populasi untuk penelitian Mahasiswa KKN Angkatan 67 sebanyak 1899 orang.

Tabel 3.3 Populasi Penelitian Staff LP2M

No	Fakultas	Jumlah
1	Ketua	1 orang
2	Sekretaris	1 orang
3	Kepala Unit	3 orang
4	Subag	1 orang
5	Staff	11 orang
Total anggota populasi pegawai LP2M		17 orang

(Sumber: TU Umum, LP2M UIN Raden Fatah Palembang)

Total anggota populasi untuk penelitian Staff LP2M sebanyak 17 orang. Jadi total keseluruhan populasi penelitian = 82 + 1899 + 17 = 1998 orang.

3.3.2 Sampel

Penelitian menggunakan teknik *Proportionade Stratified Random Sampling* adalah teknik penentuan teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota / unsur yang tidak *homogeny* dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari latar belakang pendidikan yang berstrata, maka populasi pegawai itu berstrata (Sugiyono, 2016:82).

Penentuan sampel dari populasi pada penelitian ini adalah dengan tingkat signifikansi 5%. Tingkat signifikansi (α) menunjukkan probabilitas atau peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis (Riadi, 2016:37). Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga $\alpha = 0,05$.

Dengan menggunakan rumus Slovin, dari total populasi sebanyak 1998 dengan tingkat signifikansi 5% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 334 sampel. Berikut dijabarkan perhitungannya:

$$\text{Diketahui} \quad : \quad N = 1998;$$

$$d = 0,05$$

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{1998}{1998 \times (0,05)^2 + 1} = 334 \text{ Sampel}$$

Dalam penentuan sampel pada penelitian ini stratanya ditentukan berdasarkan kedudukan. Berikut dijelaskan perhitungannya:

DPL	:	82 / 1998	X 334	= 13,71	= 14
Mahasiswa	:	1899 / 1998	X 334	= 317,4	= 317
Staff	:	17 / 1998	X 334	= 2,84	= 3

Jadi jumlah sampelnya adalah 14 sampel dari dosen pendamping lapangan (DPL), 317 sampel dari mahasiswa KKN, dan 3 sampel dari staff LP2M sehingga total sampel 334 sampel. Dengan demikian masing-masing sampel untuk tingkat kedudukan proporsional sesuai dengan populasi.

3.4 Definisi Operasional WebQual 4.0

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, variabel penelitian terdiri dari 4 variabel, antara lain *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas

Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction/Overall*). Dalam penelitian ini terdapat beberapa kriteria yang dipakai dengan indikatornya, yaitu:

1. Usability (Kegunaan)

Usability adalah mutu yang terkait dengan website, contohnya tampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi dan suatu gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Dalam hal ini, tampilan sebuah website merupakan factor utama dalam mempengaruhi pengunjung website. Dengan desain yang menarik, kemudahan dalam penggunaan, hal ini dapat membuat pengunjung atau pengguna website senang untuk mengunjungi dan akan mudah dalam dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Indikator *Usability* adalah sebagai berikut:

1. Saya menemukan situs mudah dipelajari untuk beroperasi
2. Interaksi saya dengan situs ini jelas dan bisa dimengerti
3. Saya menemukan situs yang mudah dinavigasi
4. Saya menemukan situs yang mudah digunakan
5. Situs ini memiliki tampilan yang menarik
6. Desainnya sesuai dengan jenis situs
7. Situs tersebut menyampaikan rasa kompetensinya
8. Situs ini menciptakan pengalaman positif bagi saya

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Information Quality adalah kualitas yang dilihat dari isi yang terdapat pada web, berdasarkan pantas atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

Indikator *Information Quality* adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang akurat
2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3. Memberikan informasi tepat waktu
4. Menyediakan informasi yang relevan
5. Memberikan informasi yang mudah dimengerti
6. Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat

7. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Service Interaction Quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang telah dialami oleh pengguna ketika mereka mengakses ke dalam *website*, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati. Kualitas interaksi mencakup kemampuan memberi rasa aman saat interaksi, memiliki reputasi yang baik, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

Indikator dari *Service Interaction Quality* yaitu:

1. Memiliki reputasi yang baik
2. Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi
3. Informasi pribadi saya terasa aman
4. Menciptakan rasa personalisasi
5. Menyampaikan rasa komunitas
6. Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi
7. saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan

4. Kepuasan Pengguna/ Keseluruhan (*User Satisfaction /Overall*)

Overall disini lebih diartikan sebagai *overall* terhadap *User Satisfaction* kepuasan pengguna dan berperan sebagai variabel dependen (Nora: 2015).

Indikator dari *Overall / User Satisfaction* yaitu:

1. Tampilan *website* secara keseluruhan baik

Secara lengkap, operasional variabel-variabel penelitian pada kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode WebQual 4.0 dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Operasional Variabel-Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Usability	<i>Website</i> mudah untuk dioperasikan	1	1
	Interaksi dalam <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti	1	2
	<i>Website</i> memiliki kemudahan dalam navigasi (mudahn untuk menukan menu-menu di dalam <i>website</i>)	1	3
	Alamat <i>website</i> LP2M mudah diakses	1	4
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	1	5
	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website</i> tepat / sesuai	1	6
	<i>Website</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap	1	7
	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	1	8
Information Quality	Memberikan informasi yang cukup jelas	1	1
	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	1	2
	Penyajian informasi dalam <i>website</i> selalu <i>up to date</i>	1	3
	informasi yang disajikan relevan	1	4
	Memberikan informasi data yang akurat	1	5
	Memberikan informasi yang detail	1	6
	Menyajikan informasi dengan format yang sesuai	1	7
Service Interaction Quality	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	1	1
	File yang diunduh dari <i>website</i> aman dari virus	1	2
	Informasi pribadi saya terjaga kerahasiaannya	1	3
	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi	1	4
	<i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas	1	5

	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	1	6
	<i>Website</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan	1	7
<i>Overall</i>	<i>Website</i> secara keseluruhan baik	1	1

3.5 Teknik Pengumpulan Data

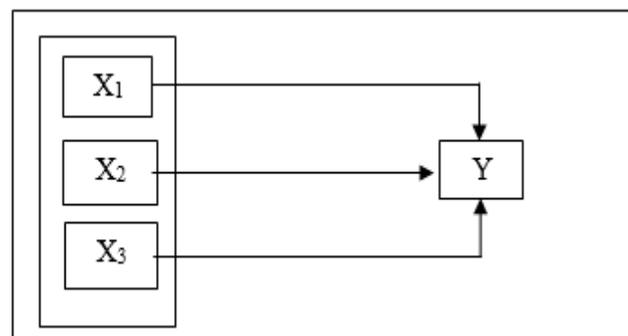
Adapun teknik pengambilan data yang peneliti lakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi, pengamatan langsung terhadap penggunaan *website* LP2M oleh staff pegawai LP2M, dosen DPL dan mahasiswa-mahasiswi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang yang telah mengikuti KKN angkatan 67. Observasi merupakan cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung lapangan (laboratorium), terhadap objek yang diteliti (populasi). Pengamatan disebut juga penelitian lapangan (Hasan, 2014: 17).
2. Survey atau selengkapnya *self-administered survey* adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Jogiyanto, 2008:117).
3. Kuesioner, (Hasan, 2014: 17) Penggunaan kuisisioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti (populasi).
4. Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari sumber-sumber lain seperti membaca dan mempelajari buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian (Nazir, 1988:111).

3.6 Paradigma Penelitian

Menurut (Sugiyono,42:2016) dalam penelitian kuantitatif/positivistic, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan

hubungan gejala bersifat kausal (sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Pola hubungan antara variabel yang akan diteliti tersebut selanjutnya disebut sebagai paradigma penelitian. Jadi paradigma penelitian dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistic yang akan digunakan. Berdasarkan hal ini maka berikut paradigma penelitian dengan menggunakan WebQual 4.0.



Gambar 3.2 Paradigma Penelitian

Berdasarkan paradigma penelitian diatas, terdapat 3 variabel independen yaitu X₁, X₂, X₃ dan variabel dependen yaitu Y. Dimana :

X₁ = Kualitas Kegunaan (*Usability*)

X₂ = Kualitas Informasi (*Information Quality*)

X₃ = Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Y = *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna/ *Overall*)

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini akan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dimana hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Selanjutnya, hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang diuji ialah jawaban dari para responden yang berupa skala pengukuran dari skala likert yang terdiri dari 5 alternatif jawaban dimana:

1. Nilai 1 tingkat yang Sangat Tidak Setuju = (STS)
2. Nilai 2 tingkat yang Tidak Setuju = (TS)
3. Nilai 3 tingkat yang Ragu-Ragu = (RG)
4. Nilai 4 tingkat yang Setuju = (S)
5. Nilai 5 tingkat yang Sangat Setuju = (SS)

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Angka yang diperoleh dari perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut valid. Sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel maka instrument tersebut tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Angka yang diperoleh dari perhitungan (r hitung) dibandingkan dengan r tabel yang dimiliki. Apabila r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut valid. Sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel maka instrument tersebut tidak valid. Dan didapatkan nilai r tabelnya adalah 0,413. Berikut ini adalah hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 23 dari butir-butir pertanyaan lain di uji dengan langkah yang sama, sesuai dengan variabel yang telah ditentukan sehingga didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen dengan *Product Moment*

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
<i>Usability</i>	U ₁	0,576	0,413	Valid
	U ₂	0,720	0,413	Valid
	U ₃	0,620	0,413	Valid
	U ₄	0,607	0,413	Valid
	U ₅	0,709	0,413	Valid
	U ₆	0,691	0,413	Valid
	U ₇	0,624	0,413	Valid
	U ₈	0,589	0,413	Valid
<i>Information Quality</i>	IQ ₁	0,767	0,413	Valid
	IQ ₂	0,755	0,413	Valid

	IQ ₃	0,456	0,413	Valid
	IQ ₄	0,790	0,413	Valid
	IQ ₅	0,862	0,413	Valid
	IQ ₆	0,660	0,413	Valid
	IQ ₇	0,652	0,413	Valid
<i>Service Interaction Quality</i>	I ₁	0,611	0,413	Valid
	I ₂	0,434	0,413	Valid
	I ₃	0,529	0,413	Valid
	I ₄	0,799	0,413	Valid
	I ₅	0,524	0,413	Valid
	I ₆	0,646	0,413	Valid
	I ₇	0,566	0,413	Valid

Pada tabel diatas terlihat nilai *corrected item-total correlation* dari 22 butir indikator pertanyaan WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang dinyatakan valid. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh dalam Tarigan (2008), butir pertanyaan ke-23, yaitu kesan keseluruhan pelanggan selalu diasumsikan valid (Nada, 2015).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik alpa *cronbach*. Instrumen penelitian dinyatakan reliable, Kriteria suatu instrumen penelitian dilakukan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Berikut ini adalah hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 23 dari butir-butir pertanyaan lain di uji dengan langkah yang sama, sesuai dengan variabel yang telah ditentukan sehingga didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 3.6 Hasil Uji *Reliabilitas*

Kuisiонер Variabel	Koefisien Reliabilitas	Nilai Kritis	Keterangan
<i>Usability</i>	0,789	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Information Quality</i>	0,841	0,6	<i>Reliabel</i>
<i>Interaction Quality</i>	0,682	0,6	<i>Reliabel</i>

Model *WebQual* 4.0 untuk mengukur kualitas *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang telah memenuhi kriteria reliabilitas dan merupakan alat ukur yang dapat dipercaya dan handal.

3.8 Hipotesis

Hipotesis pada penelitian untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*Usability*), variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dan variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna. Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Berdasarkan paradigma penelitian maka hipotesis pada penelitian ini yaitu:

1. Kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*)

$H_{(a1)}$: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*) dalam menggunakan website LP2M.

$H_{(O1)}$: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*) dalam menggunakan website LP2M

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction/ Overall*)

$H_{(a2)}$: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*) dalam menggunakan website LP2M.

$H_{(O2)}$: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*) dalam menggunakan website LP2M.

3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*)

$H_{(a3)}$: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*) dalam menggunakan website LP2M.

$H_{(03)}$: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction/Overall*) dalam menggunakan website LP2M.

3.9 Method of succive interval

Berikut langkah-langkah perhitungan uji *Method of succive interval* untuk variabel kegunaan (*Usability*) pada item 1:

1. Berdasarkan jawaban responden pada variabel 1 (*Usability*) item 1, hitung frekuensi jawaban. Nilai frekuensi didapat dari table hitung skala likert pada lampiran 4.

Tabel 3.7 Frekuensi Masing-Masing Skala Skor Ordinal

Skala Skor Ordinal	Frekuensi
1	1
2	9
3	15
4	240
5	69
Σ	334

2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan hitung proporsi setiap jawaban. Proporsi dihitung dengan membagi setiap frekuensi dengan jumlah responden. Untuk proporsi skala 1 dengan jawaban sebanyak 1, proporsinya adalah $P_1 = \frac{1}{334} = 0,002994012$. Begitu juga dengan skala 2 sampai skala 5 dihitung dengan perhitungan yang sama, sehingga didapat:

Tabel 3.8 Nilai Proporsi

Proporsi	Nilai Proporsi
P ₁	0,002994012
P ₂	0,026946108
P ₃	0,04491018
P ₄	0,718562874
P ₅	0,206586826

3. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap jawaban hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.

Proporsi kumulatif dihitung dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan untuk setiap nilai.

Tabel 3.9 Proporsi Kumulatif

Proporsi Kumulatif	Nilai Proporsi Kumulatif
Pk ₁	0,002994012
Pk ₂	$0,002994012 + 0,026946108 = 0,02994012$
Pk ₃	$0,02994012 + 0,04491018 = 0,074850299$
Pk ₄	$0,074850299 + 0,718562874 = 0,793413174$
Pk ₅	$0,793413174 + 0,206586826 = 1$

4. Mencari Nilai Z

Nilai z diperoleh dari tabel distribusi normal baku (*Critical Value of z*). dengan asumsi bahwa proporsi kumulatif berdistribusi normal baku. Untuk Pk₁ sebagai berikut:

Lihat tabel distribusi normal baku (z) pada lampiran 5. Karena distribusi Z dua arah, maka kurangkan dulu 0,5 dengan probabilitasnya sehingga $0,5 - 0,002994012 = 0,497$. Lalu carilah pada tabel Z, nilai z yang luasnya 0,497. Lihat bahwa nilai 0,497 berada pada perpotongan 2,75. Oleh karena probabilitas frekuensi kumulatif 0,0029940 lebih kecil dari 0,5 maka nilai Z Prop. Kumulatif adalah negatif yaitu -2,75. Nilai -2,75 merupakan pembulatan dari -2,748436461. Selanjutnya dihitung nilai Z Proporsi Kumulatif berikutnya dengan bantuan Ms. Excel menggunakan rumus NORMSINV Sehingga didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 3.10 Nilai Z Untuk Pk₁-Pk₅

Proporsi Kumulatif	Nilai Z
Pk ₁	-2,748436461
Pk ₂	-1,881674386
Pk ₃	-1,440589817
Pk ₄	0,818321465
Pk ₅	0

Nilai densitas diperoleh dari Table koordinat kurve normal baku pada lampiran 5. Sehingga didapat nilai:

Tabel 3.11 Nilai *Density*

Density	Nilai Density
Z ₁	0,009132735
Z ₂	0,067929303
Z ₃	0,141339844
Z ₄	0,28542855
Z ₅	0

Selanjutnya dihitung nilai densitas atau fungsi padat berikutnya dengan bantuan Excel menggunakan rumus NORMDIST.

5. Hitung nilai numerik perskalaan (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Means of Interval} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area at Below Density Upper Limit} - \text{Area at Below Lower Limit}}$$

Keterangan :

Density at Lower Limit = Kepadatan batas bawah

Density at Upper Limit = Kepadatan batas atas

Area at Below Density Upper Limit = Daerah dibawah batas atas

Area at Below Lower Limit = Daerah di bawah batas bawah

Tabel 3.12 Data Untuk Menghitung *Scale Value*

Proporsi Kumulatif	Nilai Density
0,002994012	0,009132735
0,02994012	0,067929303
0,074850299	0,141339844
0,793413174	0,28542855
1	0

Dari data pada tabel, dihitung menggunakan rumus *means of interval*
 contoh S_{V1} berikut:
$$S_{V1} = \frac{0 - 0,009132735}{0,002994012 - 0} = -3,050333621$$

Begitupula S_{V2} sampai dengan S_{V5} dihitung dengan cara yang sama sehingga didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 3.13 Hasil Perhitungan *Scale Value*

<i>Scale Value</i>	<i>Nilai Scale Value</i>
S_{V1}	-3,050333621
S_{V2}	-2,182005942
S_{V3}	-1,634608063
S_{V4}	-0,200523449
S_{V5}	1,381639649

6. Hitung skor (skor nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut:

$$Score = Scale Value + |Scale Value Minimum|$$

Nilai ini dihitung dengan cara sebagai berikut:

a) Ubah nilai S_v terkecil (nilai negative yang terbesar) diubah menjadi sama dengan 1

$$S_{V1} = 3,050333621$$

Nilai 1 diperoleh dari:

$$-3,050333621 + X = 1 \rightarrow X = 1 + 3,050333621$$

$$\text{Maka, } X = 4,050333621$$

$$\rightarrow -3,050333621 + 4,050333621 = 1 \rightarrow \text{sehingga } y_1 = 1$$

b) Transformasi nilai skala dengan rumus:

$$y = S_v + |S_v \text{ min}|$$

$$y_2 = -2,182005942 + 4,050333621 = 1,868327679$$

$$y_3 = -1,634608063 + 4,050333621 = 2,415725558$$

$$y_4 = -0,200523449 + 4,050333621 = 3,849810172$$

$$y_5 = 1,381639649 + 4,050333621 = 5,4319732$$

Hasil akhir semua angka dimasukkan kedalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.14 Hasil Seluruh Perhitungan MSI

Skor Ordinal	Frekuensi	Proporsi	Proporsi Kumulatif	Nilai Z	Nilai Density	Scale Value	Score Interval
1	1	0,002994 012	0,00299401 2	- 2,7484364 61	0,00913273 5	- 3,0503336 21	1
2	9	0,026946 108	0,02994012	- 1,8816743 86	0,06792930 3	- 2,1820059 42	1,868327 679
3	15	0,044910 18	0,07485029 9	- 1,4405898 17	0,14133984 4	- 1,6346080 63	2,415725 558
4	240	0,718562 874	0,79341317 4	0,818321 465	0,28542855	- 0,2005234 49	3,849810 172
5	69	0,206586 826	1	0	0	1,381639 649	5,431973 27

Selanjutnya dilakukan perubahan data ordinal ke bentuk data interval pada setiap item masing-masing variabel, sehingga didapatkan hasil pada lembar lampiran 6 perubahan data ordinal ke bentuk data interval.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang

Website LP2M sudah lama diterapkan, namun pada bulan November 2016. *Website* dilakukan perubahan ulang keseluruhan, yaitu LP2M menerapkan fitur E-KKN pada *website*. Sehingga *Website* LP2M menjadi *Website* E-KKN. Hingga saat ini *website* masih terus dikembangkan dan digunakan di LP2M UIN Raden fatah Palembang. Salah satu alasan mengapa LP2M UIN Raden fatah Palembang menerapkan fitur E-KKN pada *website* LP2M dikarenakan banyaknya peserta mahasiswa-mahasiswi yang akan mengikuti kegiatan KKN dari seluruh fakultas yang ada di UIN Raden fatah Palembang, dimana seluruh mahasiswa-mahasiswi yang akan mengikuti kegiatan KKN harus datang langsung ke LP2M untuk mengumpulkan berkas dan kepentingan lainnya, tentunya sering terjadi kesalahan data ataupun kehilangan berkas-berkas penting serta tidak efektif dan efisien. Beberapa fitur layanan informasi pada *website* yang dapat diakses antara lain fitur penelitian, pengabdian, profile, PSGA, sertifikat, E-Journal, E-KKN dan informasi lainnya yang perlu di update data setiap harinya untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat.

4.2 Visi dan Misi LP2M UIN Raden Fatah Palembang

4.2.1 Visi UIN Raden Fatah Palembang

Visi LP2M UIN Raden Fatah Palembang adalah “Menjadikan lembaga yang Unggul, Terpercaya, Mandiri, Berstandar Internasional, Berwawasan Kebangsaan dan Berkarakter Islami di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat tahun 2018”.

4.2.2 Misi UIN Raden Fatah Palembang

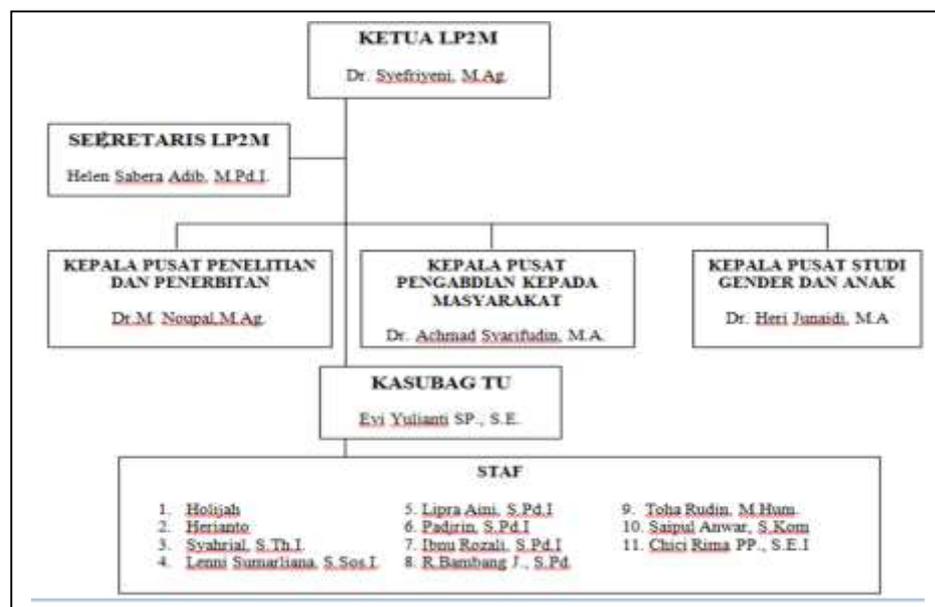
Adapun Misi UIN Raden Fatah Palembang yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan peran serta dosen dan mahasiswa dalam penelitian dan pengabdian masyarakat dan mengembangkan pemanfaatan IPTEK serta budaya yang berkualitas dan inovatif

2. Meningkatkan kemandirian lembaga dan pusat-pusat penelitian dan pengabdian dalam pemberdayaan masyarakat
3. Mengembangkan dan mewujudkan produk-produk unggulan hasil penelitian dan pemberdayaan pada masyarakat
4. Mengembangkan penelitian-penelitian unggulan dan publikasi ilmiah dalam media jurnal penelitian yang terakreditasi secara nasional dan internasional, meningkatkan dan mengembangkan perolehan paten dan hak kekayaan intelektual
5. Mendorong industrialisasi pedesaan melalui pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna.

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi LP2M dapat dilihat pada gambar 3.1 sebagai berikut :



(Sumber : TU Umum, LP2M UIN Raden Fatah Palembang)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi LP2M terdiri dari ketua LP2M, sekretaris, selanjutnya terbagi 3 bagian tingkatan kepala pusat yang terdiri dari kepala pusat penelitian dan penerbitan, kepala pusat pengabdian kepada masyarakat dan kepala pusat studi gender dan anak, selanjutnya bagian kasubag TU dan staf-staf LP2M.

4.4 Hasil Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai pengukuran layanan kualitas website LP2M UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan model WebQual 4.0 yang terdiri dari 4 variabel, tiga variabel bebas (*independent*) yaitu variabel kegunaan (*Usability*), variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dan variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dan 1 variabel terikat (*dependent*) yaitu Kepuasan Pengguna (*Overall/User Satisfaction*). Data tersebut digunakan untuk mendeskripsikan dan menguji hubungan kegunaan (*Usability*), variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dan variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas layanan website LP2M UIN Raden Fatah Palembang.

4.4.1 Distribusi Frekuensi

Diketahui jumlah responden penelitian yang menjawab quisioner adalah sebanyak 334 responden dan tidak ada yang hilang (*missing*). Kemudian dari data jawaban responden tersebut, dianalisis secara deskriptif distribusi frekuensinya.

4.4.1.1 Variabel Kegunaan (*Usability*)

Pada variabel Kegunaan (*Usability*) terdapat delapan pertanyaan yang diajukan kepada 334 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

1. Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke delapan variabel Kegunaan (*Usability*) berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran 4 penelitian ini. Berikut tabel pengelompokannya:

Tabel 4.1 Pengelompokan Variabel Kegunaan (*Usability*)

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	9	15	240	69	334
2	3	9	20	263	39	334
3	1	9	36	254	34	334
4	2	3	9	196	124	334
5	1	44	110	161	18	334
6	2	5	63	240	24	334
7	1	89	138	103	3	334

8	1	4	53	248	28	334
$\Sigma =$	12	172	444	1705	339	2672

2. Menghitung total skor. Total skor didapat dari banyaknya responden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel Kegunaan (*Usability*) :

$$\text{Total skor} = (1 \times 1) + (9 \times 2) + (15 \times 3) + (240 \times 4) + (69 \times 5) = 1369$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan 1 adalah 1369, dan untuk pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke delapan dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

Tabel 4.2 Total Skor Variabel Kegunaan (*Usability*)

Pertanyaan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	9	15	240	69	1369
2	3	9	20	263	39	1328
3	1	9	36	254	34	1313
4	2	3	9	196	124	1439
5	1	44	110	161	18	1153
6	2	5	63	240	24	1281
7	1	89	138	103	3	1020
8	1	4	53	248	28	1300
$\Sigma =$	12	172	444	1705	339	10203

3. Menghitung Mean, median, dan mode
- a. Mean. Dengan rumus mencari nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel Kegunaan (*Usability*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\Sigma \text{Total Skor}}{\Sigma \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{10203}{2672} = 3,81848802 = 3,82$$

Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut:

Frequencies					
Statistics					
Usability					
N	Valid	2672			
	Missing	0			
Mean		3.82			
Median		4.00			
Mode		4			
Usability					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	172	6.4	6.4	6.8
	Ragu ragu	444	16.6	16.6	23.5
	Setuju	1705	63.8	63.8	87.3
	Sangat Setuju	339	12.7	12.7	100.0
	Total	2672	100.0	100.0	

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kegunaan (*Usability*) dengan SPSS

4. Menghitung nilai index %.

Rumus menghitung nilai index yaitu:

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

Nilai index pada pertanyaan satu sebagai berikut:

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

$$\text{Index} = \frac{1369}{(5 \times 334)} \times 100\% = 81,9760479\%$$

Begitupula dengan pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke delapan dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 4.3 Nilai Index Variabel Kegunaan (*Usability*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %
1	1369	81,9760479%
2	1328	79,520958085%
3	1313	78,62275449%
4	1439	86,16766467%
5	1153	69,04191617%
6	1281	76,70658683%
7	1020	61,07784431%
8	1300	77,84431138%

5. Menghitung interval. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

Tabel 4.4 Interpretasi Skor

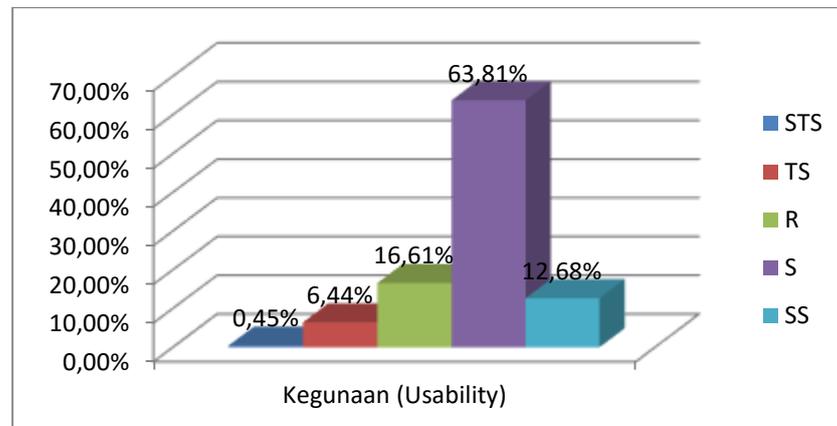
Interpretasi Skor	
0% - 19,99%	= Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	= Tidak Setuju
40% - 59,99%	= Ragu
60% - 79,99%	= Setuju
80% - 100%	= Sangat Setuju

Tabel 4.5 Kategori Variabel Kegunaan (*Usability*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	1369	81,9760479%	Sangat Setuju
2	1328	79,52095808%	Setuju
3	1313	78,62275449%	Setuju
4	1439	86,16766467%	Sangat Setuju
5	1153	69,04191617%	Setuju
6	1281	76,70658683%	Setuju
7	1020	61,07784431%	Setuju
8	1300	77,84431138%	Setuju

Dari uraian perhitungan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Jawaban sangat tidak setuju pada variabel Kegunaan (*Usability*) sebanyak 12 dari 2672 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 0,449101796 %. Jawaban tidak setuju sebanyak 172 dari 2672 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 6,437125749%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 444 dari 2672 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 16,61676647%. Jawaban setuju sebanyak 1705 dari 2672 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 63,80988024%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 339 dari 2672 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 12,68712575%. Adapun grafiknya sebagai berikut:



Gambar 4.3 Grafik Jawaban Responden Kegunaan (*Usability*)

2. Nilai mean dari keseluruhan data variabel adalah 3,82, nilai median atau titik tengah adalah 4, mode atau nilai yang sering muncul adalah 4
3. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang mudah untuk dioperasikan dengan nilai index 81,9760479%
4. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa interaksi dalam *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang jelas dan dapat dimengerti dengan nilai index 79,52095808%
5. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki kemudahan dalam navigasi (mudah untuk menemukan menu-menu di dalam *website*) dengan nilai index 78,62275449%
6. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa Alamat *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses dengan nilai index 86,16766467%
7. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik dengan nilai index 69,04191617%
8. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa penyusunan tata letak informasi dalam *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang tepat dengan nilai index 76,70658683%

9. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas (fitur) yang lengkap dengan nilai index 61,07784431%
10. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna dengan nilai index 77,84431138%

4.4.1.2 Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) terdapat tujuh pertanyaan yang diajukan kepada 334 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

1. Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke tujuh variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS. Berikut tabel pengelompokannya:

Tabel 4.6 Pengelompokan variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pernyataan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	5	14	297	16	334
2	1	2	32	200	99	334
3	2	3	30	249	50	334
4	1	1	56	262	14	334
5	1	39	138	136	20	334
6	4	13	73	225	19	334
7	2	2	30	266	34	334
$\Sigma =$	13	65	373	1635	252	2338

2. Menghitung total skor. Banyaknya reponden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) :

$$\text{Total skor} = (2 \times 1) + (5 \times 2) + (14 \times 3) + (297 \times 4) + (16 \times 5) = 1322$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan 1 adalah 1.322 dan untuk pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tujuh dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

Tabel 4.7 Total Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pernyataan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	5	14	297	16	1322
2	1	2	32	200	99	1396
3	2	3	30	249	50	1344
4	1	1	56	262	14	1289
5	1	39	138	136	20	1137
6	4	13	73	225	19	1244
7	2	2	30	266	34	1330
$\Sigma =$	13	65	373	1635	252	9062

3. Menghitung rata-rata (mean), median, dan mode

- a. Mean. Dengan rumus mencari nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\Sigma \text{Total Skor}}{\Sigma \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{9062}{2338} = 3,87596263 = 3,88$$

Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut:

Statistics					
Information Quality					
N	Valid	2338			
	Missing	0			
Mean		3.88			
Median		4.00			
Mode		4			

Information Quality					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	.6	.6	.6
	Tidak Setuju	65	2.8	2.8	3.3
	Ragu-ragu	373	16.0	16.0	19.3
	Setuju	1635	69.9	69.9	89.2
	Sangat Setuju	252	10.8	10.8	100.0
	Total	2338	100.0	100.0	

Gambar 4.4 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan SPSS

4. Menghitung nilai index %

Rumus menghitung nilai index yaitu:

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

Nilai index pada pertanyaan satu sebagai berikut:

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

$$\text{Index} = \frac{1322}{(5 \times 334)} \times 100\% = 79,16167665\%$$

Begitupula dengan pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tujuh dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 4.8 Nilai Index Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pernyataan	Total Skor	Index %
1	1322	79,16167665%
2	1396	83,59281437%
3	1344	80,47904192%
4	1289	77,18562874%
5	1137	68,08383234%
6	1244	74,49101796%
7	1330	79,64071856%

5. Menghitung interval dan menentukan kategori. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

Dengan rumus tersebut didapat hasil kriteria interpretasi skor berdasarkan interval. Hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.4. Dari tabel interpretasi skor, maka dapat digolongkan kriteria masing-masing index sebagai berikut:

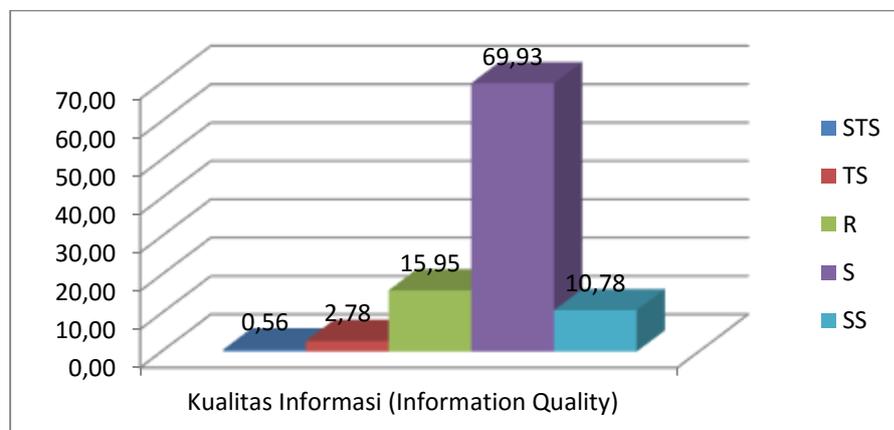
Tabel 4.9 Kategori Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	1322	79,16167665%	Setuju
2	1396	83,59281437%	Sangat Setuju
3	1344	80,47904192%	Sangat Setuju
4	1289	77,18562874%	Setuju
5	1137	68,08383234%	Setuju
6	1244	74,49101796%	Setuju

7	1330	79,64071856%	Setuju
---	------	--------------	--------

Dari uraian perhitungan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Jawaban sangat tidak setuju pada variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebanyak 13 dari 2338 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 0,556030796%. Jawaban tidak setuju sebanyak 65 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 2,780153978%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 373 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 15,95380667%. Jawaban setuju sebanyak 1635 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 69,93156544%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 252 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 10,77844311%. Berikut grafiknya:



Gambar 4.5 Grafik Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

2. Nilai mean dari keseluruhan data variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah 3,88 nilai median atau titik tengah adalah 4, mode atau nilai yang sering muncul adalah 4.
3. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas dengan nilai index 79,16167665%

4. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya dengan nilai index 83,59281437%
5. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa Penyajian informasi dalam *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang selalu *up to date* dengan nilai index 80,47904192%
6. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* menyajikan Informasi yang relevan dengan nilai index 77,18562874%
7. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa teks dan gambar dalam *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang dapat dibaca dengan jelas dengan nilai index 68,08383234%
8. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang detail dengan nilai index 74,49101796%
9. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa Informasi dalam *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang disajikan dengan format yang sesuai dengan nilai index 79,64071856%

4.4.1.3 Variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Pada variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terdapat tujuh pertanyaan yang diajukan kepada 334 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

1. Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke tujuh variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS.

Berikut tabel pengelompokannya:

Tabel 4.10 Pengelompokan Kualitas Interaksi Layanan
(*Service Interaction Quality*)

Pernyataan	Jawaban					Jumlah Data
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	3	86	206	38	334
2	3	4	63	223	41	334
3	1	71	94	147	21	334

4	1	6	40	264	23	334
5	2	8	126	161	37	334
6	4	6	32	245	47	334
7	3	5	14	268	44	334
$\Sigma =$	15	103	455	1514	251	2338

2. Menghitung total skor. Total skor didapat dari banyaknya responden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*).

$$\text{Total skor} = (1 \times 1) + (3 \times 2) + (86 \times 3) + (206 \times 4) + (38 \times 5) = 1279$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan ke satu adalah 1279, dan untuk pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tujuh dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 4.11 Total Skor Variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Pernyataan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	3	86	206	38	1279
2	3	4	63	223	41	1297
3	1	71	94	147	21	1118
4	1	6	40	264	23	1304
5	2	8	126	161	37	1225
6	4	6	32	245	47	1327
7	3	5	14	268	44	1347
$\Sigma =$	15	103	455	1514	251	8897

3. Menghitung rata-rata (mean), median, dan mode
- a. Mean. Dengan rumus mencari nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\Sigma \text{Total Skor}}{\Sigma \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{8897}{2338} = 3,805389222 = 3,80$$

Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut:

Statistics		Service Interaction Quality	
N	Valid	2338	
	Missing	0	
Mean		3,81	
Median		4,00	
Mode		4	

Service Interaction Quality				Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju			15	.6	.6	.6
	Tidak Setuju			103	4.4	4.4	5.0
	Ragu ragu			455	19.5	19.5	24.5
	Setuju			1514	64.8	64.8	89.3
	Sangat Setuju			251	10.7	10.7	100.0
	Total			2338	100.0	100.0	

Gambar 4.6 Hasil Pengujian Mean, Median, variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dengan SPSS

4. Menghitung nilai index %

Rumus menghitung nilai index yaitu:

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

Nilai index pada pertanyaan satu sebagai berikut :

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

$$\text{Index} = \frac{1279}{(5 \times 334)} \times 100\% = 76,58682635\%$$

Begitupula dengan pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tujuh dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 4.12 Nilai Index Variabel Kualitas Interaksi Layanan

Pernyataan	Total Skor	Index %
1	1279	76,58682635%
2	1297	77,66467066%
3	1118	66,94610778%
4	1304	78,08383234%
5	1225	73,35329341%
6	1327	79,46107784%
7	1347	80,65868263%

5. Menghitung interval. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

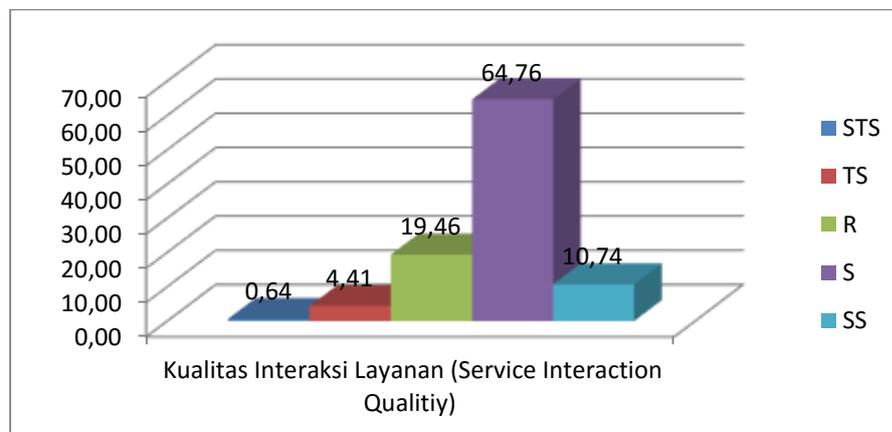
Dengan rumus tersebut didapat hasil kriteria interpretasi skor berdasarkan interval. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4. Dari tabel interpretasi skor, maka dapat digolongkan kriteria masing-masing index sebagai berikut:

Tabel 4.13 Kategori Variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	1279	76,58682635%	Setuju
2	1297	77,66467066%	Setuju
3	1118	66,94610778%	Setuju
4	1304	78,08383234%	Setuju
5	1225	73,35329341%	Setuju
6	1327	79,46107784%	Setuju
7	1347	80,65868263%	Sangat Setuju

Dari uraian perhitungan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Jawaban sangat tidak setuju pada variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) sebanyak 15 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 0,641573995%. Jawaban tidak setuju sebanyak 103 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 4,405474765%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 455 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 19,46107784%. Jawaban setuju sebanyak 1514 dari 2.338 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 64,75620188%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 251 dari 2338 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 10,73567151%. Adapun grafiknya sebagai berikut:



Gambar 4.7 Grafik Jawaban Responden Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

2. Nilai mean dari keseluruhan data variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) adalah 3,80, nilai median atau titik tengah adalah 4, mode atau nilai yang sering muncul adalah 4.
3. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik dengan nilai index 76,58682635%
4. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa file yang dapat diunduh dari *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang aman dari virus dengan nilai index 77,66467066%
5. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya dengan nilai index 66,94610778%
6. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberi ruang untuk personalisasi dengan nilai index 78,08383234%
7. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan ruang untuk komunitas dengan nilai index 73,35329341%
8. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi dengan nilai index 79,46107784%

9. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan dengan nilai index 80,65868263

4.4.1.4 Variabel *User Satisfaction/ Overall*

Pada variabel *User Satisfaction / Overall* terdapat satu pertanyaan yang diajukan kepada 334 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya sebagai berikut:

- Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan variabel *Overall / User Satisfaction* berdasarkan skala 1 - 5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS. Berikut tabel pengelompokannya:

Tabel 4.14 Pengelompokan Variabel *User Satisfaction /Overall*

Pernyataan	Jawaban					Jumlah Data
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	8	19	267	39	334
$\Sigma=$	1	8	19	267	39	334

- Menghitung total skor. Total skor didapat dari banyaknya reponden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual:

$$\begin{aligned} \text{Total skor} &= (1 \times 1) + (8 \times 2) + (19 \times 3) + (267 \times 4) + (39 \times 5) \\ &= 1337 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan ke satu adalah 1.337.

Table 4.15 Total skor Variabel *User Satisfaction /Overall*

Pernyataan	Jawaban					Total skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	8	19	267	39	1337
$\Sigma=$	1	8	19	267	39	1337

- Menghitung rata-rata (mean), median, dan mode
 - Mean. Dengan rumus mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel *Overall / User Satisfaction* sebagai berikut:

$$\text{Mean} = \frac{\Sigma \text{Total Skor}}{\Sigma \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{1337}{334} = 4,002994012 = 4$$

Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut:

Statistics	
Overall / User Satisfaction	
N	334
Valid	334
Missing	0
Mean	4.00
Median	4.00
Mode	4

Overall / User Satisfaction					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	8	2.4	2.4	2.7
	Ragu ragu	19	5.7	5.7	8.4
	Setuju	267	79.9	79.9	88.3
	Sangat Setuju	39	11.7	11.7	100.0
	Total	334	100.0	100.0	

Gambar 4.8 Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel *Overall / User Satisfaction* dengan SPSS

4. Menghitung nilai index %

Rumus menghitung nilai index yaitu:

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

Nilai index pada pertanyaan satu sebagai berikut:

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

$$\text{Index} = \frac{1.337}{(5 \times 334)} \times 100\% = 80,05988\%$$

Sehingga didapat nilai sebagai berikut:

Tabel 4.16 Nilai Index Variabel *Overall / User Satisfaction*

Pernyataan	Total Skor	Index %
1	1.337	80,05988%

5. Menghitung interval. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

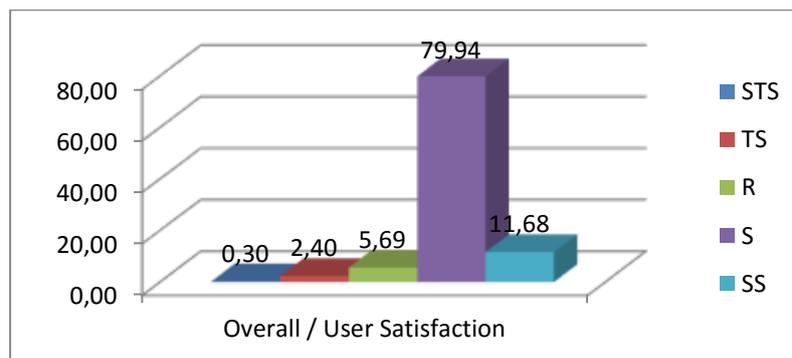
Dengan rumus tersebut didapat hasil kriteria interpretasi skor berdasarkan interval. Hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.4. Dari tabel interpretasi skor, maka dapat digolongkan kriteria masing-masing index sebagai berikut:

Tabel 4.17 Kategori Variabel *Overall / User Satisfaction*

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	1.337	80,05988	Sangat Setuju

Dari uraian perhitungan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Jawaban sangat tidak setuju pada variabel *User Satisfaction/Overall* sebanyak 1 dari 334 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 0,299401198%. Jawaban tidak setuju sebanyak 8 dari 334 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 2,395209581%, Jawaban ragu-ragu sebanyak 19 dari 334 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 5,688622754%. Jawaban setuju sebanyak 267 dari 334 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 79,94011976%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 39 dari 334 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 11,67664671%. Berikut grafiknya:



Gambar 4.9 Grafik jawaban responden variabel *Overall / User Satisfaction*

2. Nilai mean dari keseluruhan data variabel *User Satisfaction / Overall* adalah 4, nilai median atau titik tengah adalah 4. Nilai median atau titik tengah adalah 4. Mode atau nilai yang sering muncul adalah 4.
3. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa *website* secara keseluruhan baik dengan nilai index 80,05988%

4.4.15 Hasil Pengukuran Kualitas Layanan *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi dari tiap-tiap variabel, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel kegunaan (*usability*) adalah sebesar 3,82, variabel kualitas informasi (*information quality*) adalah sebesar 3,88, variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) adalah sebesar 3,80, variabel *overall* diperoleh nilai mean adalah sebesar 4. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang yang dihitung dengan menggunakan metode webqual 4.0, berikut perhitungannya:

$$\text{Kualitas Layanan Website} = \frac{\text{nilai rata-rata data jawaban responden per variabel}}{\text{jumlah variabel}}$$

$$= \frac{3,82 + 3,88 + 3,80 + 4}{4}$$

$$4$$

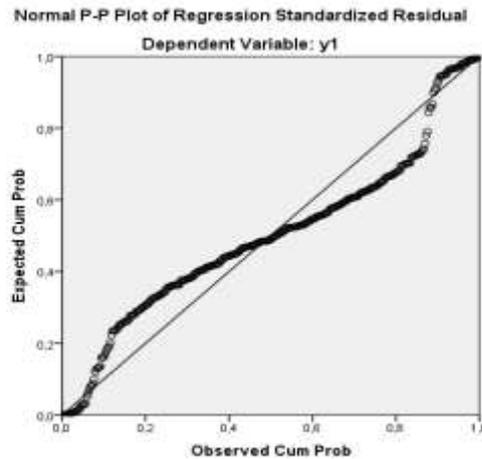
$$= 3,87$$

Hasil pengukuran menunjukkan tingkat setuju berdasarkan perhitungan skala likert dari angka 1 sampai 5, yang berarti bahwa kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan data jawaban responden menyatakan setuju bahwa kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang sudah sesuai dengan kepuasan pengguna.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Berikut ini adalah hasil uji normalitas data Variabel Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan terhadap *User Satisfaction / Overall* yang berupa grafik normal plot dapat dilihat pada gambar 4.10 berikut :



Gambar 4.10 Grafik normal P-P Plot pada variabel dependen *User Satisfaction / Overall*

Dengan melihat grafik normal probability plot, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model layak karena memenuhi asumsi normalitas dan terdistribusi normal.

4.6 Analisis Korelasi

4.6.1 Menghitung Korelasi X1, X2, X3 ke Y1

Berikut langkah manual menghitung nilai korelasi X1, X2, X3 ke Y1:

1. Membuat tabel penolong

Tabel penolong pada lampiran 8.

2. Menghitung $R_{X1, X2, X3, Y1}$

Sebelum menghitung nilai $R_{X1, X2, X3, Y1}$ terlebih dahulu menghitung nilai-nilai sebagai berikut :

- a. Menghitung nilai korelasi Kegunaan (X1) ke *User Satisfaction* (Y1)

$$\begin{aligned}
 r_{X1, Y1} &= \frac{n(\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1 \cdot \sum Y_1)}{\sqrt{[n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2][n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2]}} \\
 &= \frac{334(5389,397705) - (1320,217004 \times 1352,811429)}{\sqrt{[334(5284,5294) - (130,217004)^2][334(5688,275621) - (1352,811429)^2]}} \\
 &= \frac{1800058,83 - 1786004,65}{\sqrt{(1765032,82 - 1742972,94)(1899884,06 - 1830098,76)}} \\
 &= \frac{14054,18}{\sqrt{1539455344}} = \frac{14054,18}{39235,8936}
 \end{aligned}$$

$$= 0,35819702 = 0,358$$

- b. Menghitung nilai korelasi Kualitas Informasi (X2) ke *User Satisfaction* (Y1)

$$\begin{aligned} r_{X_2.Y_1} &= \frac{n(\sum X_2 Y_1) - (\sum X_2 \cdot \sum Y_1)}{\sqrt{[n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2][n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2]}} \\ &= \frac{334(5317,515063) - (1300,58982 \times 1352,811429)}{\sqrt{[334(5139,84058) - (1300,58982)^2][334(5688,275621) - (1352,811429)^2]}} \\ &= \frac{1776050,03 - 1759452,77}{\sqrt{(1716706,75 - 1691533,88)(1899884,06 - 1830098,76)}} \\ &= \frac{16597,26}{\sqrt{1756696285}} = \frac{16597,26}{41912,9608} \\ &= 0,3959935 = 0,396 \end{aligned}$$

- c. Menghitung nilai korelasi Kualitas Interaksi Layanan (X3) ke *User Satisfaction* (Y1)

$$\begin{aligned} r_{X_3.Y_1} &= \frac{n(\sum X_3 Y_1) - (\sum X_3 \cdot \sum Y_1)}{\sqrt{[n\sum X_3^2 - (\sum X_3)^2][n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2]}} \\ &= \frac{334(5272,71327) - (1287,891419 \times 1352,811429)}{\sqrt{[334(5063,190483) - (1287,891419)^2][334(5688,275621) - (1352,811429)^2]}} \\ &= \frac{1761086,23 - 1742274,23}{\sqrt{(1691105,62 - 1658664,31)(1899884,06 - 1830098,76)}} \\ &= \frac{18812}{\sqrt{2263926551}} = \frac{18812}{47580,7372} \\ &= 0,39537008 = 0,395 \end{aligned}$$

Dari uraian perhitungan korelasi, diketahui:

1. Angka korelasi antara variabel kegunaan (*usability*) dengan variabel kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) adalah sebesar 0,358 yang berarti bahwa hubungan kedua variabel tersebut tergolong lemah. Hubungan bersifat lemah positif artinya terjadi hubungan searah yang lemah antara variabel kegunaan (*usability*) dengan variabel kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*), bila kegunaan (*usability*) semakin meningkat, maka kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) ikut meningkat secara lemah.

2. Untuk korelasi antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan variabel kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) adalah sebesar 0,396 yang berarti bahwa hubungan kedua variabel tersebut tergolong lemah. Hubungan bersifat lemah positif artinya terjadi hubungan searah yang lemah antara variabel variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction/overall*), bila kualitas informasi (*information quality*) semakin meningkat, maka kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) ikut meningkat secara lemah.
3. Selanjutnya korelasi antara variabel kualitas layanan interaksi (*Service interaction quality*) dengan variabel kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) adalah sebesar 0,395 yang berarti bahwa hubungan kedua variabel tersebut tergolong lemah. Hubungan bersifat lemah positif artinya terjadi hubungan searah yang lemah antara variabel kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) dengan variabel kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*), bila kualitas interaksi pelayanan (*Service Interaction Quality*) semakin meningkat, maka kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) ikut meningkat secara lemah.

Hasil hitung manual tersebut dibuktikan kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut:

		U	IQ	SIQ	O
U	Pearson Correlation	1	.438**	.383**	.358**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	334	334	334	334
IQ	Pearson Correlation	.438**	1	.429**	.396**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	334	334	334	334
SIQ	Pearson Correlation	.383**	.429**	1	.395**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	334	334	334	334
O	Pearson Correlation	.358**	.396**	.395**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	334	334	334	334

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4.11 Output Hasil Analisis Korelasi Pearson Dengan SPSS 23

4.7 Menghitung Koefisien Determinasi

4.7.1 Koefisien Determinasi Kegunaan (*Usability*) Terhadap (*User Satisfaction / Overall*)

Kontribusi yang disumbangkan variabel kegunaan (*usability*) terhadap variabel (*user satisfaction / overall*) diketahui dari nilai koefisien determinasi yang nilai *r* nya didapat dari penghitungan korelasi pada Gambar 4.11. Berikut perhitungannya:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0,358)^2 \times 100\% \\ &= 12,8164\% \\ &= 12,8\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui kontribusi yang disumbangkan variabel kegunaan (*usability*) terhadap variabel (*user satisfaction / overall*) adalah sebesar 12,8%.

4.7.2 Koefisien Determinasi Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap (*User Satisfaction / Overall*)

Kontribusi yang disumbangkan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap variabel (*user satisfaction / overall*) diketahui dari nilai koefisien determinasi yang nilai *r* nya didapat dari penghitungan korelasi pada gambar 4.11. Berikut perhitungannya:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0,396)^2 \times 100\% \\ &= 15,6816\% \\ &= 15,7\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui kontribusi yang disumbangkan variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap variabel (*user satisfaction / overall*) adalah sebesar 15,7%.

4.7.3 Koefisien Determinasi Kualitas Interaksi Pelayanan (*Service Interaction Quality*) Terhadap (*user satisfaction/overall*)

Kontribusi yang disumbangkan variabel kualitas interaksi pelayanan (*Service interaction quality*) terhadap variabel (*user satisfaction / overall*) diketahui dari

nilai koefisien determinasi yang nilai r nya didapat dari penghitungan korelasi pada Gambar 4.11. Berikut perhitungannya:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (r)^2 \times 100\% \\ &= (0,395)^2 \times 100\% \\ &= 15,6025\% \\ &= 15,6\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui kontribusi yang disumbangkan variabel kualitas interaksi pelayanan (*Service interaction quality*) terhadap variabel (*user satisfaction / overall*) adalah sebesar 15,6 %.

4.8 Menguji Hipotesis

4.8.1 Pengujian $H_{a(1)}$ dan $H_{o(1)}$

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Hipotesis dalam bentuk kalimat.

$H_{(a1)}$: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) dalam menggunakan *website* LP2M.

$H_{(o1)}$: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) dalam menggunakan *website* LP2M

2. Membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_{a(1)} : r \neq 0 \text{ dan } H_{o(1)} : r = 0$$

3. Menentukan resiko kesalahan atau taraf signifikan

Pada kasus ini taraf signifikan $\alpha = 5\%$

4. Kaidah pengujian

Jika, $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

5. Menghitung t_{hitung} dan t_{tabel}

a. Tahapan menghitung nilai t_{hitung}

Menghitung nilai t_{hitung} , dengan nilai r yang didapat dari hasil penghitungan korelasi pada gambar 4.11. Berikut perhitungannya:

Rumus :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} = \frac{0,358\sqrt{334-2}}{\sqrt{1-(0,358)^2}} = \frac{6,52307046}{0,93372159} = 6,98609792$$

b. Menentukan nilai t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel distribusi t dengan cara: taraf signifikan $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ (dua sisi). Kemudian dicari t_{tabel} pada tabel distribusi studenta t. Dengan ketentuan $db = n - 2$, $db = 334 - 2 = 332$. Sehingga $t_{(\alpha,db)} = t_{(0,025,332)} = 2,251614384 = 2,252$.

6. Membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung}

Tujuan membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} adalah untuk mengetahui, apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Ternyata $t_{hitung} = 6,99 > t_{tabel} = 2,252$.

7. Membuat keputusan

Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka $H_{0(1)}$ ditolak. Dengan demikian $H_{a(1)}$ diterima, sehingga kesimpulannya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) dalam menggunakan website LP2M. Hal ini dibuktikan juga dengan tabel output hasil analisis korelasi pearson dengan SPSS 23 pada gambar 4.11 dimana variabel kegunaan (*usability*) terhadap variabel (*overall / user satisfaction*) nilai $sig = 0,000 < \alpha = 0,05/2 = 0,025$ yang berarti H_0 ditolak.

4.8.2 Pengujian $H_{a(2)}$ dan $H_{0(2)}$

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Hipotesis dalam bentuk kalimat.

$H_{(a2)}$: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) dalam menggunakan *website* LP2M.

$H_{(02)}$: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) dalam menggunakan *website* LP2M.

2. Membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$$H_{a(2)} : r \neq 0 \text{ dan } H_{o(2)} : r = 0$$

3. Menentukan resiko kesalahan atau taraf signifikan

Pada kasus ini taraf signifikan $\alpha = 5\%$

4. Kaidah pengujian

Jika, $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

5. Menghitung t_{hitung} dan t_{tabel}

a. Tahapan menghitung nilai t_{hitung}

Menghitung nilai t_{hitung} , dengan nilai r yang didapat dari hasil penghitungan korelasi pada gambar 4.11. Berikut perhitungannya:

Rumus:

$$= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} = \frac{0,396\sqrt{334-2}}{\sqrt{1-(0,396)^2}} = \frac{7,21546341}{0,91825051} = 7,85783763$$

b. Menentukan nilai t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel distribusi t dengan cara: taraf signifikan $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ (dua sisi). Kemudian dicari t_{tabel} pada tabel distribusi studenta t. Dengan ketentuan $db = n - 2$, $db = 334 - 2 = 332$. Sehingga $t_{(\alpha,db)} = t_{(0,025,db)} = 2,252$.

6. Membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung}

Tujuan membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} adalah untuk mengetahui, apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Ternyata $t_{\text{hitung}} = 7,85783763 > t_{\text{tabel}} = 2,252$.

7. Membuat keputusan

Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka $H_{o(2)}$ ditolak. Dengan demikian $H_{a(2)}$ diterima, sehingga kesimpulannya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) dalam menggunakan *website* LP2M. Hal ini dibuktikan juga dengan tabel output hasil analisis korelasi pearson dengan

SPSS 23 pada gambar 4.11 dimana variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap variabel (*overall / user satisfaction*) nilai $\text{sig} = 0,000 < \alpha = 0,05/2 = 0,025$ yang berarti H_0 ditolak.

4.8.3 Pengujian $H_{a(3)}$ dan $H_{0(3)}$

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Hipotesis dalam bentuk kalimat.

$H_{(a3)}$: Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction/overall*) dalam menggunakan *website* LP2M.

$H_{(03)}$: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction/overall*) dalam menggunakan *website* LP2M.

2. Membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

$H_{a(3)} : r \neq 0$ dan $H_{0(3)} : r = 0$

3. Menentukan resiko kesalahan atau taraf signifikan

Pada kasus ini taraf signifikan $\alpha = 5\%$

4. Kaidah pengujian

Jika, $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima, dan jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak.

5. Menghitung t_{hitung} dan t_{tabel}

- a. Tahapan menghitung nilai t_{hitung}

Menghitung nilai t_{hitung} , dengan nilai r yang didapat dari hasil penghitungan korelasi pada gambar 4.11. Berikut perhitungannya:

Rumus:

$$\frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}} = \frac{0,395\sqrt{334-2}}{\sqrt{1-(0,395)^2}} = \frac{7,19724254}{0,91868112} = 7,83432073$$

- b. Menentukan nilai t_{tabel}

Nilai t_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan tabel distribusi t dengan cara: taraf signifikan $\alpha = 0,05/2 = 0,025$ (dua sisi). Kemudian dicari t_{tabel}

pada tabel distribusi studenta t. Dengan ketentuan $db = n - 2$, $db = 334 - 2 = 332$. Sehingga $t_{(\alpha,db)} = t_{(0,025,db)} = 2,252$.

6. Membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung}

Tujuan membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} adalah untuk mengetahui, apakah H_0 ditolak atau diterima berdasarkan kaidah pengujian. Ternyata $t_{hitung} = 7,83 > t_{tabel} = 2,252$.

7. Membuat keputusan

Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka $H_{0(3)}$ ditolak. Dengan demikian $H_{a(3)}$ diterima, sehingga kesimpulannya Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*user satisfaction/overall*) dalam menggunakan *website* LP2M. Hal ini dibuktikan juga dengan tabel output hasil analisis korelasi pearson dengan SPSS 23 pada gambar 4.11 dimana variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) terhadap variabel (*user satisfaction/overall*) nilai sig = $0,000 < \alpha = 0,05/2 = 0,025$ yang berarti H_0 ditolak.

4.9 Hasil Hipotesis

Berikut ini adalah hasil ringkasan pengujian hipotesis:

Tabel 4.18 Ringkasan hasil pengujian hipotesis

No	H_a	Hipotesis	Keputusan
1	$H_{(a1)}$	Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (<i>usability</i>) pada kepuasan pengguna (<i>user satisfaction/overall</i>) dalam menggunakan <i>website</i> LP2M.	Diterima
2	$H_{(a2)}$	Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) pada kepuasan pengguna (<i>user satisfaction/overall</i>) dalam menggunakan <i>website</i> LP2M.	Diterima

3	$H_{a(3)}$	Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (<i>Service Interaction Quality</i>) pada kepuasan pengguna (<i>user satisfaction/overall</i>) dalam menggunakan <i>website</i> LP2M.	Diterima
---	------------	--	----------

Dari Tabel 4.18 hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa ketiga hipotesis diterima yang berarti ketiga hipotesis terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengguna (*overall / user satisfaction*) dalam menggunakan *website* LP2M.

4.10. Pembahasan

Penelitian ini mengadaptasi model WebQual 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Hingga versi 4 saat ini. (Barnes, 2002). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*). Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel-variabel tersebut dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction / Overall*).

1. Pengukuran Kualitas Layanan *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang

Hasil pengukuran menunjukkan tingkat setuju berdasarkan perhitungan skala likert dari angka 1 sampai 5, yang berarti bahwa kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan data jawaban responden menyatakan setuju bahwa kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang sudah sesuai dengan kepuasan pengguna sebesar 3,87. Sehingga semakin baik kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang maka kepuasan pengguna akan ikut meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang tidak baik maka kepuasan pengguna akan ikut menurun.

2. Kegunaan (*Usability*) Pada Kepuasan Pengguna (*User satisfaction / Overall*).

Hasil uji hipotesis pada kegunaan (*Usability*) dengan variabel kepuasan (*User satisfaction / overall*) diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,99 > t_{tabel} = 2,252$. Sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction / overall*) dalam menggunakan *website* LP2M. Hasil perhitungan korelasi sebesar 0,358 dan dengan nilai kontribusi yang disumbangkan sebesar 12,8%.

Indikator-indikator pada kegunaan (*usability*) seperti kemudahan, Interaksi jelas, mudah dinavigasi, tampilan yang menarik, Desainnya sesuai dengan jenis situs, Situs tersebut menyampaikan rasa kompetensinya, Situs menciptakan pengalaman positif. Hasil pegujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas kegunaan yaitu pada U1 “*Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang mudah untuk dioperasikan” dengan index persentase 81,97% menyatakan sangat setuju bahwa kualitas dari kemudahan untuk dioperasikan adalah sangat baik. Kemudian pada U4 “Alamat *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses” dengan index persentase 86,16% menyatakan sangat setuju bahwa kualitas alamat *website* sangat mudah untuk diakses.

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*) Pada Kepuasan Pengguna (*User satisfaction / Overall*).

Hasil uji hipotesis pada Kualitas informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan (*User satisfaction / overall*) diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,85783763 > t_{tabel} = 2,252$. Sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction / Overall*) dalam menggunakan *website* LP2M. Hasil perhitungan korelasi sebesar 0,396 dengan nilai kontribusi yang disumbangkan sebesar 15,7%.

Indikator-indikator pada Kualitas Informasi (*Information Quality*) seperti informasi yang cukup jelas, dapat dipercaya, *up to date*, relevan, akurat, detail, informasi dalam format yang sesuai. Hasil pegujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas informasi yaitu pada IQ2 “*Website*

LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya” dengan index persentase 83,59% menyatakan sangat setuju bahwa kualitas informasi *Website* dapat dipercaya. Kemudian pada IQ3 “Penyajian informasi dalam *Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang selalu *up to date*” dengan index persentase 80,47% menyatakan sangat setuju bahwa kualitas informasi pada *website* selalu *up to date*.

4. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) Pada Kepuasan Pengguna (*User satisfaction / Overall*).

Hasil uji hipotesis pada kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dengan kepuasan (*User satisfaction / overall*) diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,83 > t_{tabel} = 2,252$. Sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) pada kepuasan pengguna (*User Satisfaction / overall*) dalam menggunakan *website* LP2M. Hasil perhitungan korelasi sebesar 0,395 dengan nilai kontribusi yang disumbangkan sebesar 15,6%.

Indikator-indikator pada kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) seperti reputasi yang baik, aman dari virus, informasi pribadi terjaga kerahasiannya, menciptakan rasa personalisasi, memberikan ruang komunitas, mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi, menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan. Hasil pegujian ini didukung oleh hasil jawaban responden sesuai dengan indikator kualitas informasi yaitu pada SIQ7 “*Website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan” dengan index persentase 80,65% menyatakan sangat setuju bahwa interaksi layanan mempunyai informasi yang dapat dipercayai tinggi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan data jawaban responden menyatakan setuju bahwa kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang sudah sesuai dengan kepuasan pengguna sebesar 3,87.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kegunaan (*usability*) dengan kepuasan pengguna (*User satisfaction / overall*). Diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,99 > t_{tabel} = 2,252$. Dengan nilai kontribusi yang disumbangkan sebesar 12,8%.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User satisfaction / overall*). Diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,85783763 > t_{tabel} = 2,252$. Dengan nilai kontribusi yang disumbangkan sebesar 15,7%.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) dengan kepuasan pengguna (*User satisfaction / overall*). Diperoleh nilai $t_{hitung} = 7,83 > t_{tabel} = 2,252$. Dengan nilai kontribusi yang disumbangkan sebesar 15,6%.

5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kombinasi dengan pendekatan/framework lainnya dalam mengukur suatu kualitas *website* seperti *Importance Performance Analysis* yang belum dibahas dalam penelitian ini. Karena hasil penelitian pada variabel- variabel WebQual 4.0 nilai yang disumbangkan tergolong lemah positif.

2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mengambil taraf kesalahan 1% agar penelitian terhadap kualitas website memiliki sampel yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, Ed. Rev, Jakarta: Rineka.
- Asturi dan Sari. Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan Metode WebQual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna. e-Proceeding of Management : ISSN : 2355-9357. Vol.3, No.2 Agustus 2016.
- Barnes & Vidgen: *An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality Journal of Electronic Commerce Research*, VOL. 3, NO. 3, 2002.
- Hasan, iqbal. 2014. *Pokok-Pokok Materi STATISTIK 1(Statistik Deskriptif)*, Ed.2. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Irawan, Candra. Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir), Sumatera Selatan: Jurnal Sistem Informasi (JSI), ISSN Print: 2085-1588 ISSN Online: 2355-4614, VOL. 4, NO. 2, Hal 488-502, Okotober 2012.
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*. Jakarta: Rajawali.
- Nada dan Wibowo. Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0. Semarang: Jurnal Informatika UPGRIS, Volume 1 Nomer 2 Edisi Desember 2015.
- Permadi, dkk. Pengukuran Mutu Website Dinas Pariwisata Pacitan Menggunakan Metode Webqual. Surakarta: Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa, ISSN : 2442-7942 Vol. 1 Nomor 1 Tahun 2015.
- Rezkiani, dkk. Pengukuran Kualitas *Website* Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Menggunakan Metode *Webqual 4.0*, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, e- ISSN: 2548-964X, VOL. 4, NO. 2, hlm.523-532, Februari 2017.

- Riduwan dan Kuncoro. 2014. *Cara Menggunakan Dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Jakarta: Alfabeta.
- Riadi Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta : Andi.
- Rohman dan Kurniawan. Pengukuran Kualitas website Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0. Jakarta: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer, e- ISSN: 2527-4864, VOL. 3, NO. 1, Agustus 2017.
- Sanjaya. Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo dengan Menggunakan WEBQUAL 4.0. Jakarta: Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14, NO.1, Juni 2012.
- Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan MANUAL & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sujono. Analisis Kualitas E-learning Dalam Pemanfaatan Web Confrence Metode Webqual Studi Kasus: Uiversitas KH. A. Wahab Hasbullah) Yogyakarta: Jurnal Sains dan Teknologi, ISSN Print: 17-7141 ISSN *Online*: 2541-1942, VOL. 4, NO. 2, Mei 2017.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta,CV.
- Sulhan. 2006. *Pengembangan Aplikasi Berbasis Web dengan PHP \$ ASP*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif (Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam)*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Syaifullah dan Soemantri. Pengukuran Kualitas website Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). Riau: Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, e-ISSN 2502-8995 p-ISSN 2460-8181, Vol. 2, No. 1, Februari 2016.

Suseno, adnan, dkk., Analisis Mutu Web Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen Berdasarkan Persepsi Pengguna. Jurnal INFORMA Politeknik Indonusa Surakarta. ISSN : 2442-7942 Vol. 1 Nomor 2 Tahun 2015.

Suliyanto. 2012. Analisis Statistik – Pendekatan Praktis dengan Microsoft Excel. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Yusuf, Muri. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Tarigan. *User Satisfaction Using Webqual Instrumet: A Research on stock exchange of Thailand*. Surabaya: Jurnal Akutansi Dan Keuangan, VOL. 10, NO. 1, hlm. 34-37, Mei 2008.

Tjiptono, Fandy, 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

1.2	Interaksi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang jelas dan dapat dimengerti					
1.3	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki kemudahan dalam navigasi (mudah untuk menemukan menu-menu di dalam website)					
1.4	Alamat <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses					
1.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik					
1.6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang tepat					
1.7	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap					
1.8	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					

2. INFORMATION QUALITY						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
2.1	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas					
2.2	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
2.3	Penyajian informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang selalu <i>up to date</i>					
2.4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan					
2.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan informasi data yang akurat					
2.6	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang detail					
2.7	Informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang disajikan dengan format yang sesuai					

3. INTERACTION QUALITY						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
3.1	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik					
3.2	File yang dapat diunduh dari <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang aman dari virus					
3.3	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya					
3.4	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberi ruang untuk personalisasi					
3.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan ruang untuk komunitas					
3.6	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi					
3.7	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					

4. Overall						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
4.1	<i>Website</i> Secara Keseluruhan Baik					

1.3	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki kemudahan dalam navigasi (mudah untuk menemukan menu-menu di dalam website)					
1.4	Alamat <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses					
1.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik					
1.6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang tepat					
1.7	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap					
1.8	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					

2. INFORMATION QUALITY						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
2.1	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas					
2.2	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
2.3	Penyajian informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang selalu <i>up to date</i>					
2.4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan					
2.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan informasi data yang akurat					
2.6	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang detail					
2.7	Informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang disajikan dengan format yang sesuai					

3. INTERACTION QUALITY						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
3.1	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik					
3.2	File yang dapat diunduh dari <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang aman dari virus					
3.3	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya					
3.4	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberi ruang untuk personalisasi					
3.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan ruang untuk komunitas					
3.6	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi					
3.7	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					

4. Overall						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
4.1	<i>Website</i> Secara Keseluruhan Baik					

1.4	Alamat <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang mudah diakses					
1.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki tampilan yang atraktif/menarik					
1.6	Penyusunan tata letak informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang tepat					
1.7	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap					
1.8	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menciptakan pengalaman positif bagi pengguna					

2. INFORMATION QUALITY						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
2.1	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang cukup jelas					
2.2	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
2.3	Penyajian informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang selalu <i>up to date</i>					
2.4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan					
2.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan informasi data yang akurat					
2.6	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menyajikan informasi yang detail					
2.7	Informasi dalam <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang disajikan dengan format yang sesuai					

3. INTERACTION QUALITY						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
3.1	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memiliki reputasi yang baik					
3.2	File yang dapat diunduh dari <i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang aman dari virus					
3.3	Setiap file yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaannya					
3.4	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberi ruang untuk personalisasi					
3.5	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan ruang untuk komunitas					
3.6	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi					
3.7	<i>Website</i> LP2M UIN Raden Fatah Palembang menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan					

4. Overall						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
4.1	<i>Website</i> Secara Keseluruhan Baik					