

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mendapatkan pengumpulan data kuesioner dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis pengambilan data kuantitatif akan dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan-pertanyaan/pernyataan-pernyataan kepada responden yaitu pengguna *Senayan Library Management System (SLiMS)*. Maka dari itu peneliti harus menggunakan instrumen penelitian yang dapat dipercaya dengan cara diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti.

Dalam penelitian kuantitatif analisis data menggunakan statistik. Data hasil analisis yang diperoleh selanjutnya akan disajikan dan diberikan pembahasan, kemudian didapatkan kesimpulan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap rumusan masalah berdasarkan data yang telah diperoleh dan peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran-saran (Sugiyono, 2014).

3.2 Waktu dan Tempat

Waktu penelitian dilakukan dari mulai Mei 2021 sampai dengan November 2021. Tempat penelitian di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, dengan judul penelitian Analisis Kualitas Layanan

SLiMS Menggunakan Model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Interview* (wawancara) merupakan proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Siregar, 2013b). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada anggota yang terdaftar sebagai anggota yang aktif di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
2. Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2013b). Observasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan sistem oleh staff/karyawan yang ada di UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
3. Kuesioner/Angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016). Dilihat dari jumlah sampel responden yang berjumlah 394 orang dengan cakupan wilayah yang luas yaitu seluruh anggota yang terdaftar dan aktif pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dan penulis menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada model ini kegiatan

yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan untuk melakukan analisis kualitas *SLiMS* yang ada di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan model *Webqual* dengan 3(tiga) dimensinya yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.

3.4 Kuesioner Penelitian

Data yang dibutuhkan pada penelitian ini ialah data tentang *Usability Quality* (kualitas kegunaan) *SLiMS* UIN Raden Fatah Palembang, data tentang *Information Quality* (kualitas informasi) *SLiMS* UIN Raden Fatah Palembang, dan data tentang *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi). Tiap-tiap dimensi penelitian diartikan, dijabarkan dalam bentuk item pernyataan per dimensi penelitian, kemudian dioperasionalkan, dan akhirnya diukur skalanya. Adapun tabel penjabaran operasional dimensi penelitian untuk *importance* ditunjukkan pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian pada *Importance*

No.	Dimensi	Item pernyataan
1	<i>Usability Quality</i>	1. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> mudah dioperasikan.
		2. Seberapa penting interaksi dalam <i>website SLiMS</i> jelas dan dapat dimengerti.
		3. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu di dalam website).
		4. Seberapa penting alamat <i>Website SLiMS</i> mudah di akses.
		5. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> memiliki tampilan yang atraktif/menarik.
		6. Seberapa penting penyusunan tata letak informasi dalam <i>website SLiMS</i> tepat.
		7. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap.
		8. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
2	<i>Information Quality</i>	9. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> menyediakan informasi yang jelas dan detail.
		10. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> menyediakan Informasi data yang dapat dipercaya dan akurat.
		11. Seberapa penting penyajian informasi dalam <i>website SLiMS</i> selalu <i>up to date</i> .

No.	Dimensi	Item pernyataan
		12. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> menyediakan informasi yang relevan.
		13. Seberapa penting informasi dalam <i>Website SLiMS</i> di sajikan dengan format yang sesuai.
3	<i>Service Interaction Quality</i>	14. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> memiliki reputasi yang baik.
		15. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> yang aman dari virus.
		16. Seberapa penting setiap <i>file</i> yang diupload untuk penyampaian data pribadi terjaga kerahasiaanya.
		17. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> memberikan ruang untuk personalisasi.
		18. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> memberikan ruang untuk komunitas.
		19. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UPT perpustakaan.
		20. Seberapa penting <i>website SLiMS</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan.

Sedangkan tabel penjabaran operasional dimensi penelitian untuk *performance* ditunjukkan pada Tabel 3.2

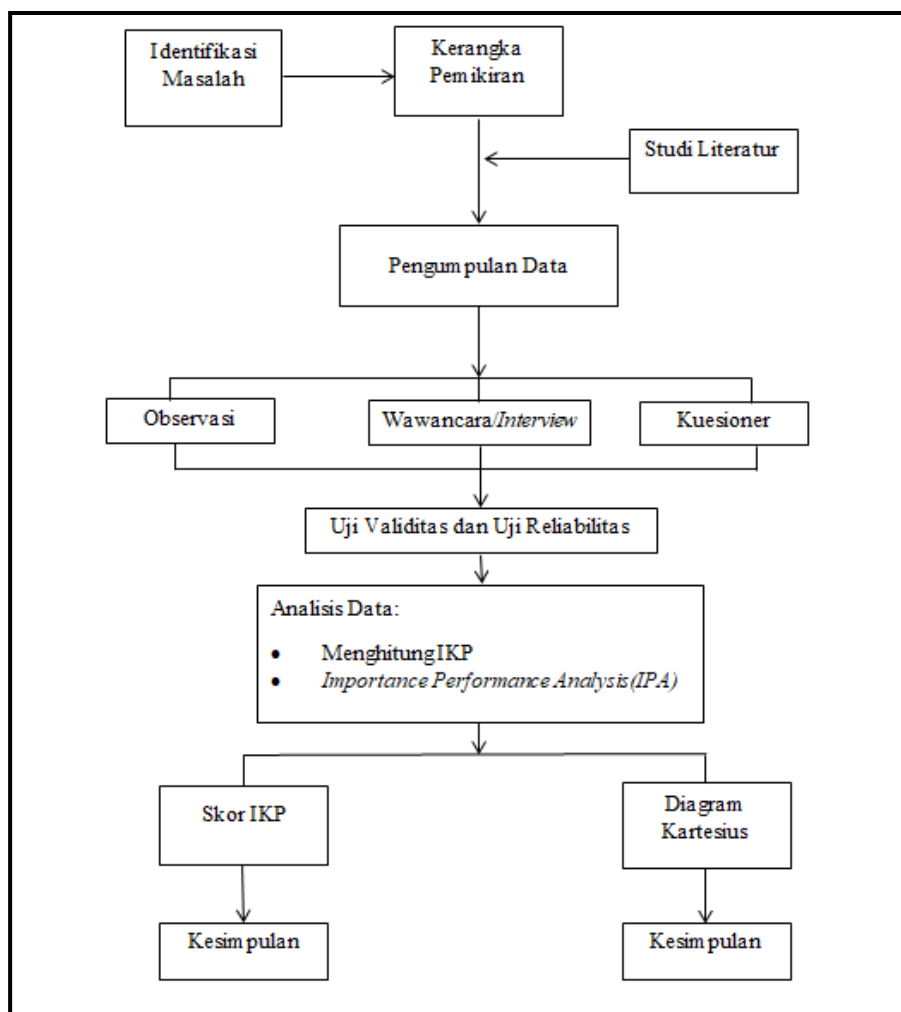
Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian pada *Performance*

No.	Dimensi	Item Pernyataan
1.	<i>Usability Quality</i>	1. <i>Website SLiMS</i> mudah di operasikan.
		2. Interaksi dalam <i>Website SLiMS</i> yang jelas dan dapat dimengerti.
		3. <i>Website SLiMS</i> memiliki kemudahan untuk navigasi (mudah menemukan menu-menu di dalam <i>website</i>).
		4. Alamat <i>website SLiMS</i> mudah di akses
		5. <i>Website SLiMS</i> memiliki tampilan yang akteraktif/menarik.
		6. Penyusunan tata letak informasi dalam <i>website SLiMS</i> tepat.
		7. <i>Website SLiMS</i> yang memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap.
		8. <i>Website SLiMS</i> dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.
2.	<i>Information Quality</i>	9. <i>Website SLiMS</i> menyediakan Informasi yang jelas dan detail.
		10. <i>Website SLiMS</i> menyediakan Informasi data yang dapat dipercaya dan akurat.
		11. Penyajian Informasi dalam <i>Website SLiMS</i> yang selalu <i>up to date</i> .
		12. <i>Website SLiMS</i> menyediakan informasi yang relevan
		13. Informasi dalam <i>Website SLiMS</i> disajikan dengan format yang sesuai.
3.	<i>Service Interaction Quality</i>	14. <i>Website SLiMS</i> memiliki reputasi yang baik.
		15. <i>Website SLiMS</i> yang aman dari virus.
		16. Setiap <i>file</i> yang diupload untuk penyampaian data pribadi dapat terjaga kerahasiaanya.
		17. <i>Website SLiMS</i> dapat memberikan ruang untuk personalisasi.
		18. <i>Website SLiMS</i> dapat memberikan ruang untuk komunitas.
		19. <i>Website SLiMS</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak UPT perpustakaan.

No.	Dimensi	Item Pernyataan
		20. <i>Website SLIMS</i> menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan.

3.5 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dituangkan dalam diagram alir dibawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan. Tahapan-tahapan penelitian dibutuhkan agar sebuah penelitian lebih terarah dan dapat dengan mudah melaksanakan karena adanya tahapan-tahapan penelitian. Berikut tahapan penelitian ditunjukkan pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang ada pada Gambar 3.1 di atas akan dijelaskan dalam uraian sebagai berikut:

1. Persiapan awal penelitian, tahap ini merupakan tahap menyusun rencana penelitian. Yaitu pencarian tempat penelitian dan pembuatan proposal penelitian. Identifikasi masalah yang terdiri dari 3 langkah yaitu: meneukan dan masalah ada, mengidentifikasi sumber permasalahan, dan menciptakan isu/kalimat permasalahan yang menjelaskan permasalahan yang sudah diidentifikasi. Kemudian membuat kerangka berpikir/pemikiran yang dimana dijelaskan terlebih dahulu suatu gejala yang menjadi objek permasalahan yang akan diteliti.
2. Tinjauan pustaka/Studi Literatur. Dalam tahap ini studi literatur dilakukan pemahaman *Senayan Library Management System (SLiMS)* dan pemahaman mengenai analisis kualitas *website* yang berhubungan dengan penelitian. Pada penelitian ini objek penelitian berfokus pada *Senayan Library Management System (SLiMS)*. Mengidentifikasi dan perumusan masalah dilakukan penetapan masalah apa saja yang ada dalam penelitian berdasarkan latar belakang yang sudah ada. Kemudian batasan masalah dilakukan penetapan ruang lingkup masalah agar masalah tidak terlalu luas sehingga penelitian dapat lebih bisa memperjelas masalah dan fokus dilakukan.
3. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Sebelum menyebarkan kuesioner peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung kepada pengguna akhir *Senayan Library*

Management System (SLiMS) yaitu kepada seluruh anggota yang terdaftar di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Tujuan dari melakukan tahap ini agar peneliti tahu apakah pengguna benar-benar mengerti dengan *Senayan Library Management System (SLiMS)*. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dalam penyebaran kuesioner nantinya, karena responden yang dipilih sudah tepat dan pernah menggunakan *SLiMS* UIN Raden Fatah Palembang. Dalam penelitian ini kuesioner akan dibagikan dengan menggunakan *google form*. Dengan jumlah responden 394 orang pengguna *SLiMS* di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Dalam penelitian ini juga menggunakan item pernyataan dari metode *Website Quality (WebQual)* yang merupakan metode pengukuran kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dimensi *WebQual* yang digunakan menggunakan 3(tiga) dimensi yang terdiri dari *Usability Quality* (kualitas penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi pelayanan).

4. Uji Validitas dan Reliabilitas. Melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah nilai-nilai dari jawaban responden sudah valid dan reliabel atau belum. Analisis ini menggunakan *software SPSS* versi 25.
5. Analisis data. Teknik analisis data kuesioner yang telah disebarakan kemudian diproses dengan bantuan *SPSS (Statistical Product of Social Sciencies) for windows versi 25*. Data yang dikumpulkan diolah sesuai dengan jenisnya dan kemudian menganalisis kualitas layanan *Senayan Library Management System (SLiMS)* di UPT Perpustakaan UIN Raden

Fatah Palembang dengan menghitung analisa indeks kualitas pengguna (IKP) Kemudian dilakukan analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna yang dapat disajikan dengan cara menentukan letak kuadran-kuadran yang perlu diperbaiki agar performa layanan *SLiMS* dapat ditingkatkan. Hasil perhitungan kualitas layanan *SLiMS* yang sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna dapat diketahui persentase item pernyataan apa saja yang harus diperbaiki nantinya sebagai masukan/saran untuk instansi agar dapat diketahui prioritas dalam meningkatkan kualitas produk/jasa yang disajikan dalam bentuk diagram kuadran *analysis*.

6. Hasil Penelitian. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan masukan untuk pihak pengembang agar layanan *SLiMS* dapat menjadi lebih baik lagi.

3.6 Populasi

Persentase antara jumlah pengunjung dengan jumlah anggota yang terdaftar terdiri dari mahasiswa Strata 1, mahasiswa pascasarjana, dosen, staff/karyawan, dan juga alumni yang merupakan semua pengguna akhir dari *Senayan Library Management System (SLiMS)* UIN Raden Fatah Palembang dengan total keseluruhan dapat dilihat dalam Tabel 3.3

Tabel 3.3 Jumlah Persentase Pengunjung dan Anggota yang Terdaftar

No	Persentase Keseluruhan Pengunjung Perpustakaan	Persentase Anggota Perpustakaan yang Terdaftar	Keterangan
1	94,41%	95,14%	Mahasiswa S1
2	2,64%	1,88%	Mahasiswa PascaSarjana

No	Persentase Keseluruhan Pengunjung Perpustakaan	Persentase Anggota Perpustakaan yang Terdaftar	Keterangan
3	2,80%	2,86%	Dosen
4	0,15%	0,10%	Karyawan
5	0%	0,01%	Alumni

Populasi dari penelitian ini terdiri dari dosen, staff/karyawan, alumni, dan mahasiswa fakultas syariah dan hukum, fakultas psikologi, fakultas sains dan teknologi, fakultas ilmu sosial dan politik, fakultas ekonomi dan bisnis islam, fakultas adab dan humaniora, fakultas dakwah dan komunikasi, fakultas dan ushuluddin dan pemikiran islam, fakultas tarbiyah dan keguruan, dengan total keseluruhan populasi sebanyak 27.112 orang yang tercatat sebagai anggota yang terdaftar di UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Adapun total jumlah anggota yang aktif sebanyak 24.526 orang.

Pada penelitian ini ada beberapa karakteristik yang diterapkan yaitu:

1. Responden yang menggunakan *Senayan Library Management System (SLiMS)* UIN Raden Fatah Palembang.
2. Responden yang masih terdaftar dan aktif sebagai anggota di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
3. Responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.

3.7 Sampel

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi sehingga tidak terjadi kesalahan generalisasi adalah sama dengan jumlah anggota populasi itu sendiri. Jadi bila jumlah populasi 1000 dan hasilnya penelitian itu akan diberlakukan untuk 1000 orang tersebut tanpa ada kesalahan, maka jumlah sampel yang diambil sama

dengan jumlah populasi tersebut yaitu 1000 orang. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel menjauhi populasi, maka makin besar kesalahan generalisasi (diberlakukan umum) (Sugiyono, 2016).

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi.

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} \dots\dots \text{Persamaan (2)}$$

Keterangan:

n : Jumlah elemen/anggota sampel

N : Jumlah elemen/anggota populasi

E : Error level (tingkat kesalahan) (catatan:umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti).

Pada Penelitian ini akan menggunakan sampel dari populasi anggota yang terdaftar di *SLiMS* UIN Raden Fatah Palembang dengan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Penelitian ini melibatkan semua populasi karena keterbatasan waktu dan biaya. Sesuai dengan penelitian ini maka populasi responden sebanyak 24.526 orang dan menggunakan e=5% maka jumlah sampel yang digunakan akan diukur dengan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1}$$

$$n = \frac{24.526}{24.526 (0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{24.526}{61,31 + 1}$$

$$n = \frac{24.526}{62,31}$$

$n = 394$ responden.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data disini diolah dengan bantuan *SPSS (Statistical Product of Social Sciencies) for windows versi 25*.

3.8.1 Uji Validitas Ahli/Pakar

Kesahihan atau validitas sebagai penunjuk seberapa jauh alat ukur dapat melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang ingin (Siregar, 2013b).

Uji validitas dilakukan guna melaksanakan pengukuran terhadap isi dari suatu kuesioner. Sebuah kuesioner dinyatakan valid apabila pertanyaannya dapat mengungkap suatu hal yang akan diukurnya. validitas merupakan pengukuran terhadap pertanyaan atau pernyataan kuesioner apakah dapat dijadikan tolak ukur untuk sesuatu yang mau diukur (Ghozali, 2013).

Berikut persamaan yang dipakai dalam pengujian validitas pakar melalui formula *Aiken* dapat dilihat pada Persamaan 3.

$$V = \frac{\sum S}{n(c-1)} \dots\dots \text{Persamaan (3)}$$

Keterangan:

ΣS = Total keseluruhan dari selisih antara skor yang diberikan oleh pakar dengan skor terendah rating kepentingan

n = Jumlah pakar yang terlibat

c = Jumlah pilihan skor rating kepentingan

Berikut hasil uji validitas butir instrument untuk *Importance* pada penelitian analisis kualitas layanan *SLiMS* yang menggunakan perhitungan rumus *Aiken* dapat ditunjukkan pada Tabel 3.4

Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Validasi Butir Instrumen *Importance* menggunakan Formula *Aiken*

Butir	Validator (Ahli/Pakar Bahasa, Akademisi, Praktisi)								S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	Σs	n(c-1)	V	Keterangan	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8													
Butir_1	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_2	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	2	4	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_6	5	3	5	4	5	4	3	5	4	2	4	3	4	3	2	4	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_7	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_8	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_9	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_10	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	27	32	0,84375	Valid	TINGGI
Butir_11	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	29	32	0,90625	Valid	TINGGI
Butir_12	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	29	32	0,90625	Valid	TINGGI

Butir	Validator (Ahli/Pakar Bahasa, Akademisi, Praktisi)								S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	Σs	n(c-1)	V	Keterangan	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8													
Butir_13	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_14	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_15	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	27	32	0,84375	Valid	TINGGI
Butir_16	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	28	32	0,875	Valid	TINGGI
Butir_17	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	27	32	0,84375	Valid	TINGGI
Butir_18	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	27	32	0,84375	Valid	TINGGI
Butir_19	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_20	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI

(Sumber: diolah dengan *microsoft excel* 2010)

Adapun hasil uji validitas butir instrument untuk *Performance* pada penelitian analisis kualitas layanan *SLiMS* yang menggunakan perhitungan rumus *Aiken* dapat ditunjukkan pada Tabel 3.5

Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Validasi Butir Instrumen *Performance* menggunakan Formula *Aiken*

Butir	Validator (Ahli/Pakar Bahasa, Akademisi, Praktisi)								S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	Σs	n(c-1)	V	Keterangan	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8													
Butir_1	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_2	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_6	5	3	5	4	3	5	4	4	4	2	4	3	2	4	3	3	25	32	0,78125	Valid	SEDANG
Butir_7	5	4	5	4	3	3	4	2	4	3	4	3	2	2	3	1	22	32	0,6875	Valid	SEDANG
Butir_8	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	25	32	0,78125	Valid	SEDANG

Butir	Validator (Ahli/Pakar Bahasa, Akademisi, Praktisi)								S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	Σs	n(c-1)	V	Keterangan	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8													
Butir_9	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	25	32	0,78125	Valid	SEDANG
Butir_10	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_11	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_12	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_13	5	3	5	4	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	2	3	23	32	0,71875	Valid	SEDANG
Butir_14	5	3	5	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI
Butir_15	5	3	5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_16	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_17	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	24	32	0,75	Valid	SEDANG
Butir_18	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	25	32	0,78125	Valid	SEDANG
Butir_19	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	25	32	0,78125	Valid	SEDANG
Butir_20	5	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	26	32	0,8125	Valid	TINGGI

(Sumber: diolah dengan *microsoft excel* 2010)

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat hasil uji validasi instrumen untuk *importance* dan *performance* dikatakan valid melalui rumus *Aiken* dengan menggunakan *microsoft excel 2010*. Seluruhnya valid karena seluruh r_{hitung} lebih besar dari pada $r_{tabel} = 0,707$.

3.8.2 Uji Validitas

Validitas secara etimologi berasal dari kata “valid”, artinya absah, benar, shahih, dan tepat. Dengan demikian, tes sudah mempunyai validitas, jika tes bisa melakukan pengukuran atau mengungkap suatu hal yang harus diukur ataupun diungkap melalui tes secara absah, benar, sah atau tepat (Barlian, 2016).

Berikut persamaan yang dipakai dalam pengujian validitas melalui teknik korelasi *Product Moment* dapat dilihat pada Persamaan 4.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots \text{Persamaan (4)}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

Item atau instrumen dalam pengumpulan data diuji validitasnya dengan berpedoman pada ketentuan-ketentuan yaitu:

- 1.9.2.1 Melakukan perbandingan nilai sig. korelasi suatu item dan item total, di mana jika nilai sig. $< 0,05$ maka itemnya valid, namun nilai sig. $> 0,05$ maka tidak valid.

1.9.2.2 Melaksanakan perbandingan nilai dalam tabel r (nilai r tabel) dengan nilai pearson correlation (nilai r hitung). Pencarian nilai r tabel dengan tingkat sig. 0,05 melalui pengujian 2 sisi dan melihat jumlah subjeknya (N) dikurangi 2 ($df=N-2$). Apabila $r_{tabel} < r_{hitung}$, maka itemnya valid. Sementara jika $r_{tabel} > r_{hitung}$, maka itemnya tidak valid.

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan tiap butir/item instrumen. Uji validitas item instrument pada penelitian ini sudah melalui proses validasi terlebih dahulu melalui pendapat dari para ahli (minimal 3) untuk mendapatkan tanggapan atas kuesioner yang telah dibuat, saran para ahli dapat tanpa perbaikan, dengan perbaikan atau dirombak total. Pada penelitian ini kuesioner yang akan digunakan sudah bisa dikatakan layak atau bisa dilanjutkan tanpa perbaikan.

Berdasarkan hasil hitung diperoleh nilai dari Df yaitu 30, hal ini sesuai pendapat dari Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal. Pada penelitian ini tingkat keyakinan 95% atau taraf signifikan (α) yang digunakan adalah 0,05. Menurut tabel r, jika menggunakan taraf signifikan 0,05 maka Df = 30 memiliki nilai 0,361. Jadi nilai r_{tabel} penelitian ini sebesar 0,361. Dalam melakukan pengujian validitas instrument, penulis memakai *software* SPSS versi 25.

Adapun perhitungan untuk dimensi *Usability Quality* untuk *importance* dengan SPSS 25 ditunjukkan pada Gambar 3.2.

		Correlations								Total_Akhir
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	Total_Akhir
item_1	Pearson Correlation	1	.602**	.525**	.570**	.419*	.562**	.565**	.362*	.762**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.001	.021	.001	.001	.050	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_2	Pearson Correlation	.602**	1	.367*	.430*	.312	.481**	.368*	.202	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000		.046	.018	.094	.007	.045	.284	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_3	Pearson Correlation	.525**	.367*	1	.549**	.120	.183	.279	.378*	.524**
	Sig. (2-tailed)	.003	.046		.002	.526	.334	.136	.040	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_4	Pearson Correlation	.570**	.430*	.549**	1	.240	.456*	.426*	.567**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.001	.018	.002		.201	.011	.019	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_5	Pearson Correlation	.419*	.312	.120	.240	1	.547**	.502**	.210	.589**
	Sig. (2-tailed)	.021	.094	.526	.201		.002	.005	.264	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_6	Pearson Correlation	.562**	.481**	.183	.456*	.547**	1	.554**	.566**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.001	.007	.334	.011	.002		.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_7	Pearson Correlation	.565**	.368*	.279	.426*	.502**	.554**	1	.290	.773**
	Sig. (2-tailed)	.001	.045	.136	.019	.005	.001		.119	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_8	Pearson Correlation	.362*	.202	.378*	.567**	.210	.566**	.290	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	.050	.284	.040	.001	.264	.001	.119		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Gambar 3.2 Perhitungan Uji Validitas Dimensi Usability Quality (Importance)

Berdasarkan Gambar 3.2, diketahui bahwa item_1 pernyataan ini mendapat nilai uji validitas sebesar 0,762, item_2 sebesar 0,594, item_3 sebesar 0,524, item_4 sebesar 0,601, item_5 sebesar 0,589, item_6 sebesar 0,684, item_7 sebesar 0,773, dan item_8 sebesar 0,603,

Sedangkan hasil perhitungan dimensi *Information Quality* untuk *importance* dengan SPSS 25 ditunjukkan pada Gambar 3.3.

		Correlations					Total_Akhir
		item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	Total_Akhir
item_9	Pearson Correlation	1	.445*	.522**	.210	.441*	.611**
	Sig. (2-tailed)		.014	.003	.265	.015	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_10	Pearson Correlation	.445*	1	.524**	.252	.634**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.014		.003	.180	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_11	Pearson Correlation	.522**	.524**	1	.257	.613**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.003	.003		.171	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_12	Pearson Correlation	.210	.252	.257	1	.555**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.265	.180	.171		.001	.001
	N	30	30	30	30	30	30
item_13	Pearson Correlation	.441*	.634**	.613**	.555**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30

Gambar 3.3 Perhitungan Uji Validitas Dimensi Information Quality (Importance)

Berdasarkan Gambar 3.3, diketahui bahwa item_9 pernyataan ini mendapat nilai uji validitas sebesar 0,611, item_10 sebesar 0,796, item_11 sebesar 0,746, item_12 sebesar 0,576, dan item_13 sebesar 0,753

Sedangkan hasil perhitungan dimensi *Service Interaction Quality* untuk importance dengan SPSS 25 ditunjukkan pada gambar 3.4.

		Correlations							
		item_14	item_15	item_16	item_17	item_18	item_19	item_20	Total_Akhir
item_14	Pearson Correlation	1	.243	.253	.165	.298	.639**	.433*	.586**
	Sig. (2-tailed)		.196	.177	.383	.109	.000	.017	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_15	Pearson Correlation	.243	1	.361	.544**	.320	.244	.381*	.610**
	Sig. (2-tailed)	.196		.050	.002	.085	.193	.038	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_16	Pearson Correlation	.253	.361	1	.135	.348	.299	.529**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.177	.050		.478	.060	.108	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_17	Pearson Correlation	.165	.544**	.135	1	.469**	.437*	.454*	.521**
	Sig. (2-tailed)	.383	.002	.478		.009	.016	.012	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_18	Pearson Correlation	.298	.320	.348	.469**	1	.377*	.471**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.109	.085	.060	.009		.040	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_19	Pearson Correlation	.639**	.244	.299	.437*	.377*	1	.548**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.193	.108	.016	.040		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_20	Pearson Correlation	.433*	.381*	.529**	.454*	.471**	.548**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.017	.038	.003	.012	.009	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Gambar 3.4 Perhitungan Uji Validitas Dimensi *Service Interaction Quality* (Importance)

Berdasarkan Gambar 3.4, diketahui bahwa item_14 pernyataan ini mendapat nilai uji validitas sebesar 0,586, item_15 sebesar 0,610, item_16 sebesar 0,679, item_17 sebesar 0,521, item_18 sebesar 0,660, item_19 sebesar 0,670, dan item_20 sebesar 0,758.

Adapun perhitungan untuk dimensi *Usability Quality* untuk performance dengan SPSS 25 ditunjukkan pada Gambar 3.5

		Correlations									
		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	Total_Akhir	
item_1	Pearson Correlation	1	.484**	.478**	.390*	.317	.144	.280	-.062	.567**	
	Sig. (2-tailed)		.007	.008	.033	.087	.448	.134	.744	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
item_2	Pearson Correlation	.484**	1	.530**	.130	.180	.390*	.205	.067	.536**	
	Sig. (2-tailed)	.007		.003	.494	.341	.033	.277	.723	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
item_3	Pearson Correlation	.478**	.530**	1	.346	.035	.346	.551**	.392*	.691**	
	Sig. (2-tailed)	.008	.003		.061	.853	.061	.002	.032	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
item_4	Pearson Correlation	.390*	.130	.346	1	.144	.262	.417*	.263	.653**	
	Sig. (2-tailed)	.033	.494	.061		.447	.162	.022	.160	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
item_5	Pearson Correlation	.317	.180	.035	.144	1	.353	.190	.062	.488**	
	Sig. (2-tailed)	.087	.341	.853	.447		.056	.315	.746	.006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
item_6	Pearson Correlation	.144	.390*	.346	.262	.353	1	.477**	.081	.514**	
	Sig. (2-tailed)	.448	.033	.061	.162	.056		.008	.672	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
item_7	Pearson Correlation	.280	.205	.551**	.417*	.190	.477**	1	.320	.673**	
	Sig. (2-tailed)	.134	.277	.002	.022	.315	.008		.085	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
item_8	Pearson Correlation	-.062	.067	.392*	.263	.062	.081	.320	1	.377*	
	Sig. (2-tailed)	.744	.723	.032	.160	.746	.672	.085		.040	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Gambar 3.5 Perhitungan Uji Validitas Dimensi *Usability Quality* (*Performance*)

Dari Gambar 3.5, diketahui bahwa item_1 pernyataan ini mendapat nilai uji validitas sebesar 0,567, item_2 sebesar 0,536, item_3 sebesar 0,691, item_4 sebesar 0,653, item_5 sebesar 0,488, item_6 sebesar 0,514, item_7 sebesar 0,673, dan item_8 sebesar 0,377,

Sedangkan hasil perhitungan dimensi *Information Quality* untuk *performance* dengan SPSS 25 ditunjukkan pada Gambar 3.6.

		Correlations					
		item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	Total_Akhir
item_9	Pearson Correlation	1	.596**	.561**	.292	.410*	.692**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.117	.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_10	Pearson Correlation	.596**	1	.444*	.189	.615**	.687**
	Sig. (2-tailed)	.001		.014	.316	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_11	Pearson Correlation	.561**	.444*	1	.111	.509**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.001	.014		.559	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
item_12	Pearson Correlation	.292	.189	.111	1	.393*	.505**
	Sig. (2-tailed)	.117	.316	.559		.032	.004
	N	30	30	30	30	30	30
item_13	Pearson Correlation	.410*	.615**	.509**	.393*	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.025	.000	.004	.032		.000
	N	30	30	30	30	30	30

Gambar 3.6 Perhitungan Uji Validitas Dimensi *Information Quality*

Dari Gambar 3.6, diketahui bahwa item_9 pernyataan ini mendapat nilai uji validitas sebesar 0,692, item_10 sebesar 0,687, item_11 sebesar 0,728, item_12 sebesar 0,505, dan item_13 sebesar 0,747.

Sedangkan hasil perhitungan dimensi *Service Interaction Quality* untuk *performance* dengan SPSS 25 ditunjukkan pada Gambar 3.7

		Correlations							
		item_14	item_15	item_16	item_17	item_18	item_19	item_20	Total_Akhir
item_14	Pearson Correlation	1	.574**	.459*	.290	.401*	.213	.122	.597**
	Sig. (2-tailed)		.001	.011	.120	.028	.258	.520	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_15	Pearson Correlation	.574**	1	.758**	.288	.414*	.465**	.416*	.731**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.123	.023	.010	.022	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_16	Pearson Correlation	.459*	.758**	1	.288	.222	.367*	.468**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.011	.000		.123	.239	.046	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_17	Pearson Correlation	.290	.288	.288	1	.204	.321	.451*	.571**
	Sig. (2-tailed)	.120	.123	.123		.279	.083	.012	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_18	Pearson Correlation	.401*	.414*	.222	.204	1	.586**	.349	.570**
	Sig. (2-tailed)	.028	.023	.239	.279		.001	.059	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_19	Pearson Correlation	.213	.465**	.367*	.321	.586**	1	.599**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.258	.010	.046	.083	.001		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
item_20	Pearson Correlation	.122	.416*	.468**	.451*	.349	.599**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.520	.022	.009	.012	.059	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Gambar 3.7 Perhitungan Uji Validitas Dimensi *Service Interaction Quality*

Berdasarkan Gambar 3.7, diketahui bahwa item_14 pernyataan ini diperoleh nilai uji validitas sebesar 0,597, item_15 sebesar 0,731, item_16 sebesar 0,719, item_17 sebesar 0,571, item_18 sebesar 0,570, item_19 sebesar 0,705, dan item_20 sebesar 0,738.

Sedangkan hasil uji validitas secara keseluruhan dengan persamaan *product moment* ditunjukkan oleh Tabel 3.6

Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas dengan *Product Moment*

No	Dimensi	Item Pernyataan	r_{tabel}	$r_{\text{Hitung Importance}}$	$r_{\text{Hitung Performance}}$	Hasil
1	<i>Usability Quality</i>	U1	0,361	0,7623	0,5671	Valid
2		U2	0,361	0,5937	0,5357	Valid
3		U3	0,361	0,5235	0,6909	Valid

No	Dimensi	Item Pernyataan	r_{tabel}	$r_{\text{Hitung Importance}}$	$r_{\text{Hitung Performance}}$	Hasil	
4		U4	0,361	0,6008	0,6529	Valid	
5		U5	0,361	0,5887	0,4876	Valid	
6		U6	0,361	0,6836	0,5144	Valid	
7		U7	0,361	0,7731	0,6732	Valid	
8		U8	0,361	0,6029	0,3774	Valid	
9		Information Quality	I9	0,361	0,6115	0,6924	Valid
10			I10	0,361	0,7962	0,6866	Valid
11			I11	0,361	0,7458	0,7279	Valid
12	I12		0,361	0,5761	0,5047	Valid	
13	I13		0,361	0,7532	0,7466	Valid	
14	Service Interaction Quality	S14	0,361	0,5858	0,5972	Valid	
15		S15	0,361	0,6101	0,7313	Valid	
16		S16	0,361	0,6790	0,7189	Valid	
17		S17	0,361	0,5201	0,5711	Valid	
18		S18	0,361	0,6599	0,5704	Valid	
19		S19	0,361	0,6698	0,7045	Valid	
20		S20	0,361	0,7583	0,7381	Valid	

(Sumber: diolah dengan versi SPSS 25)

Berdasarkan Tabel 3.6, dapat dilihat hasil uji validasi instrumen dikatakan valid melalui *product moment* dengan memakai SPSS 25. Seluruhnya valid karena seluruh r_{hitung} lebih besar dari pada $r_{\text{tabel}}=0,361$.

3.8.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keakuratan, ketelitian atau ketepatan instrumen. Reliabilitas ini memperlihatkan konsistensi instrumen dalam menyajikan hasil ukuran yang sama mengenai suatu hal yang diukur dengan waktu yang berbeda (Agung, 2019).

Reliabilitas dilaksanakan guna mengetahui seberapa jauh konsistensi pada hasil pengukuran, jika pengukurannya dilakukan 2 kali atau lebih di mana gejala dan alat ukurnya sama. Uji realibilitas ini dapat dijalankan secara internal ataupun eksternal. Secara internal, alat pengukuran ini bisa diujikan melalui analisa konsistensi barbagai butir dalam instrumen menggunakan teknik tertentu. Secara eksternal, pengujian ini bisa dilaksanakan mellalui equivalen, Test-Retest, dan penggabungan dari keduanya (Siregar, 2013).

Adapun persamaan yang digunakan dalam pengukuran uji reliabilitas ditunjukkan pada Persamaan 5.

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots \text{Persamaan (5)}$$

Keterangan :

- r = reliabilitas instrumen
 k = jumlah butir pernyataan
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir
 σ_t^2 = variasi total

Saat batas minimum skor alpha *cronbach* 0,6 terpenuhi, maka alat ukur dalam analisis alpha *Cronbach* dinyatakan reliabel, sehingga skor alpha *cronbach* 0,6. Tabel penentuan interpretasi koefisien r ditunjukkan pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7 Daftar Interpretasi Koefisien r

Koefisien r	Reliabilitas
0,8000 – 1,000	Sangat Tinggi
0,6000 – 7,999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang/Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Skor reliabilitas dikatakan kurang baik jika < 0,6, sementara skor reliabilitas 0,7 bisa diterima dan apabila skor reliabilitas 0,8 dinyatakan baik. Dengan demikian, skor reliabilitas yang mendekati 1 akan semakin tinggi skornya dan baik (Alhamdu, 2016).

Pengujian reliabilitas dilaksanakan setelah pelaksanaan pengujian validitas terhadap pertanyaan/pernyataan yang dipakai pada kuesioner. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah mengetahui seberapa penting proses-proses sumber daya

teknologi informasi. Jika terdapat instrument tidak valid ketika uji reliabel maka akan dihapus secara langsung. Pengujian ini memakai model *Cronbach's Alpha*, hal ini dikarenakan alternatif yang dipakai pada jawaban kuesioner lebih dari 3 pilihan.

Tujuan dari pengujian reliabilitas yaitu melihat apakah alat pengumpul datanya memperlihatkan tingkatan keakuratan, ketepatan, konsistensi, dan kestabilan alat itu guna mengungkap gejala kelompok tertentu dan individu dengan waktu yang beda. Pengujian ini dilaksanakan pada pernyataan yang telah valid melalui teknik *Cronbach's Alpha*, hal ini dikarenakan nilai jawabannya mencakup koefisien Alpha dan rentang nilai yang lebih besar. Adapun hasil pengujian reliabilitas importance dimensi *Usability Quality* ditunjukkan pada Gambar 3.8.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.843	8

Gambar 3.8 Nilai *Cronbach's Alpha* Dimensi *Usability Quality*

Berdasarkan Gambar 3.8, didapat nilai *Cronbach's Alpha* dari dimensi *Usability Quality* sebesar 0,843 di mana jika merujuk pada tabel reliabilitas nilai tersebut masuk pada kategori sangat tinggi, artinya dapat diterima untuk uji reliabilitas. Adapun hasil pengujian reliabilitas dimensi *Information Quality* ditunjukkan pada Gambar 3.9.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

Gambar 3.9 Nilai Cronbach's Alpha Dimensi Information Quality

Berdasarkan gambar 3.9, didapat nilai *Cronbach's Alpha* dari dimensi *Information Quality* sebesar 0,793 di mana jika merujuk pada tabel reliabilitas nilai tersebut masuk pada kategori tinggi, artinya dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Adapun hasil pengujian reliabilitas dimensi *Service Interaction Quality* ditunjukkan pada Gambar 3.10.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.802	7

Gambar 3.10 Nilai Cronbach's Alpha Dimensi Service Interaction Quality

Berdasarkan gambar 3.10, didapat nilai *Cronbach's Alpha* dari dimensi *Service Interaction Quality* sebesar 0,802 di mana jika merujuk pada tabel reliabilitas nilai tersebut masuk pada kategori sangat tinggi, artinya dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Selanjutnya hasil pengujian reliabilitas *Performance* dimensi *Usability Quality* ditunjukkan pada Gambar 3.11.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.743	8

Gambar 3.11 Nilai *Cronbach's Alpha* Dimensi *Usability Quality*

Berdasarkan Gambar 3.11, didapat nilai *Cronbach's Alpha* dari dimensi *Usability Quality* sebesar 0,743 di mana jika merujuk pada tabel reliabilitas nilai tersebut masuk pada kategori tinggi, artinya dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Adapun hasil pengujian reliabilitas dimensi *Information Quality* ditunjukkan pada Gambar 3.12.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.751	5

Gambar 3.12 Nilai *Cronbach's Alpha* Dimensi *Information Quality*

Berdasarkan gambar 3.12, didapat nilai *Cronbach's Alpha* dari dimensi *Information Quality* sebesar 0,751 di mana jika merujuk pada tabel reliabilitas nilai tersebut masuk pada kategori tinggi, artinya dapat diterima untuk uji reliabilitas.

Adapun hasil pengujian reliabilitas dimensi *Service Interaction Quality* ditunjukkan pada Gambar 3.13.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	7

Gambar 3.13 Nilai *Cronbach's Alpha* Dimensi *Service Interaction Quality*

Berdasarkan Gambar 3.13, didapat nilai *Cronbach's Alpha* dari dimensi *Service Interaction Quality* sebesar 0,820 di mana jika merujuk pada tabel reliabilitas nilai tersebut masuk pada kategori sangat tinggi, artinya dapat diterima untuk uji reliabilitas. Untuk lebih jelas, hasil dari uji reliabilitas perdimensi *Webqual 4.0* terhadap 394 responden dapat dilihat dalam Tabel 3.8.

Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha(I)</i>	<i>N of Items</i>	Ket	<i>Cronbach's Alpha(P)</i>	<i>N of Items</i>	Ket
1	<i>Usability Quality</i>	0,843	8	Sangat Tinggi	0,743	8	Tinggi
2	<i>Information Quality</i>	0,793	5	Tinggi	0,751	5	Tinggi
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,802	7	Sangat Tinggi	0,820	7	Sangat Tinggi

Pengujian reliabilitas di atas dihitung dengan alat bantu statistik *software* SPSS versi 25. Dari pengujian reliabilitas tersebut, terlihat seluruh dimensi penelitiannya telah reliabel dengan nilai $> 0,6000$ dimana 0,6000 ini merupakan nilai standar lulus uji reliabilitas.