

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE STITMHPALI
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
MODEL WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALISYS (IPA)**

SKRIPSI

**MILDA YANTI
MUHAMAD KADAFI, M.KOM
SRI RAHAYU, M.KOM**




**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS WEBSITE STITMHPALI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)

Oleh :
MILDA YANTI
2030803086

Telah dipertahankan di depan sidang penguji skripsi
Pada tanggal 20 Agustus 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer dalam bidang Sistem Informasi

Pebimbing I



Muhamad Kadafi M.Kom

NIP. 198410232023211016

Pebimbing II



Sri Rahayu, M.kom

NIP. 199101042023212041

Mengetahui,

Kepala Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Raden Fatah Palembang



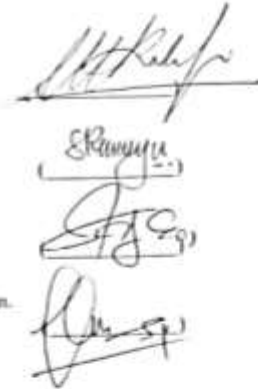
Dr. Fenny Purwani, M.Kom
NIP. 196711071998032001

**PERSETUJUAN
TIM PENGUJI SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Website STITMHPALI Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis(IPA)
Nama : Milda Yanti
NIM : 2030802086
Program : S1 Sistem Informasi

Telah disetujui oleh tim penguji sidang skripsi.

1. Ketua : Muhamad Kadafi, M.Kom.
NIP. 198410232023211016
2. Sekretaris : Sri Rahayu, M.Kom.
NIP. 199101042023212041
3. Penguji I : Irfan Dwi Jaya, M.Kom.
NIP. 198701082020121009
4. Penguji II : Imamulhakim Syahid Putra, M.Kom.
NIP. 198912212023211018



Diuji di Palembang pada tanggal 20 Agustus 2024

Waktu : 11.00 – 12.00 WIB
Hasil/IPK : 3,36
Predikat : Sangat Memuaskan

Dekan,
Fakultas Sains dan Teknologi UIN
Raden Fatah Palembang



Dr. Amir, M.Ag.
NIP.197103042001121002

MOTTO

"Do'a mampu mengubah kelemahan menjadi kekuatan, keraguan menjadi keyakinan, dan ketidakpastian menjadi pasti. Karena bagi Allah segala sesuatu mungkin terjadi."

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tuaku Tercinta

Untuk Ayahku tercinta (Mushan) dan Ibuku tercinta (Ermawati) sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu dan ayah yang selalu memberikan dukungan tanpa henti, kasih sayang yang tiada batas, serta doa yang tulus sepanjang waktu. Semoga ini menjadi langkah awal yang membahagiakan ibu dan ayah, mi! harap akan terus ada langkah-langkah selanjutnya yang membuat ibu dan ayah terus tersenyum bahagia. Terima kasih atas segala pengorbanan, cinta, dan bimbingan yang tak ternilai harganya. Kalian adalah sumber kekuatan dan inspirasiku.

Terimakasih ayah..... terimakasih ibu....

Saudara-saudariku,

untuk kakak dan adikku (Endang Haryono, Fika Anggraini dan Melitasari) terimakasih atas do'a dan bantukan kalian selama ini, kalian telah memberikan semangat dan kebahagiaan dalam setiap langkahku. Untuk cinta dan dukungan kalian kuucapkan terimakasih.

Dosen Pembimbingku,

Terima kasih atas kesabaran, waktu, dan dedikasi yang telah diberikan, dan terima kasih telah membimbing dan memberikan arahan serta ilmu yang berharga dalam penulisan skripsi ini.

Teman- Teman SI angkatan 2020 "SI C"

yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan dalam suka dan duka selama menjalani masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan indah yang telah kita ciptakan bersama. Kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan akademis ini. Terima kasih atas kerja sama, dukungan, dan semangat yang kita bagikan satu sama lain. Semoga "SI E" menjadi orang yang sukses semua.

Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Milda Yanti
Tempat dan tanggal lahir : Tanjung Kurung, 07 Mei 2003
Program Studi : Sistem Informasi
NIM : 2030803086

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam Skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya ditulis dalam daftar pustaka adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
 2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli, bukan jiplakan dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Raden Fatah maupun perguruan tinggi lainnya.
 3. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.
- Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan dapat dipertanggungjawabkan.

Palembang, 12 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Milda Yanti

NIM. 2030802086

ANALISIS KUALITAS WEBSITE STITMHPALI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS (IPA)

ABSTRAK

Di era modern, teknologi berkembang pesat dan sangat dibutuhkan untuk menunjang aktivitas mahasiswa. Salah satu teknologi penting adalah internet, website merupakan teknologi yang cepat dan efisien dalam penyebaran informasi. Kualitas website yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan jumlah pengunjung. Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI ini merupakan salah satu akademik perguruan tinggi di Indonesia dan hingga saat ini STITMHPALI terus berusaha memberikan yang terbaik. Oleh sebab itu, website STITMHPALI diperlukan adanya analisis kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pengguna apakah kualitas website sudah memuaskan atau belum. Tujuan analisis ini digunakan untuk mengetahui indikator mana yang sudah baik dan belum dalam kualitas layanan website berdasarkan 3 variabel *webqual 4.0*, yaitu: usability, information quality, dan service interaction, Data didapatkan dari penyebaran kuesioner, kemudian diolah menggunakan SPSS dan model *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui nilai dari *importance* dan *performance* pengguna terhadap website STITMHPALI. Efektifitas perbaikannya dilakukan rekomendasi prioritas perbaikan dari hasil analisis kuadran IPA. Didapatkan hasil analisis bahwa website Sekolah Tinggi Ilmu tarbiyah PALI masih kurang sesuai harapannya oleh pengguna, masih banyak tingkat kesesuaian yang belum mencapai 100% peringkat tertinggi adalah 108,90%, yang merupakan variabel Usability Quality yang mencakup apakah website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, peringkat terendah adalah 88,82%, yang berkaitan dengan website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola dan rata-rata hasil analisis kesenjangan (GAP) - 0,03. Prioritas perbaikan pada website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI terdapat pada indikator yang masuk dalam kuadran I.

Kata Kunci: Kualitas, kepuasan Website, Webqual 4.0, IPA

ANALYSIS OF STITMHPALI WEBSITE QUALITY ON USER SATISFACTION USING WEBQUAL 4.0 MODEL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

ABSTRACT

In the modern era, technology is rapidly advancing and is crucial for supporting student activities. One of the essential technologies is the internet, and websites are a fast and efficient medium for disseminating information. A good quality website can increase user satisfaction and the number of visitors. Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI (STITMHPALI) is an academic institution in Indonesia that continuously strives to provide the best. Therefore, it is necessary to analyze the quality of the STITMHPALI website from the user's perspective to determine if the website's quality is satisfactory. The purpose of this analysis is to identify which indicators are performing well and which are not in terms of website service quality based on the three variables of Webqual 4.0: usability, information quality, and service interaction. Data was collected through questionnaires and then processed using SPSS and the Importance Performance Analysis (IPA) model to determine the importance and performance values from the users' perspective regarding the STITMHPALI website. The effectiveness of improvements is determined by prioritizing recommendations from the IPA quadrant analysis results. The analysis revealed that the STITMHPALI website still does not fully meet user expectations, with many aspects not achieving 100% satisfaction. The highest ranking is 108.90%, which pertains to the Usability Quality variable, indicating whether the website provides information that meets user needs. Conversely, the lowest ranking is 88.82%, related to the website's ease of communication with administrators, with an average gap analysis (GAP) result of -0.03. The priority for improvement on the STITMHPALI website lies in the indicators that fall within quadrant I.

Keywords: Website Quality, satisfaction, Webqual 4.0, IPA

KATA PENGANTAR

Asalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk melanjutkan pada tahap ujian hasil skripsi. 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.

Setelah melakukan penelitian, saya akhirnya menyelesaikan hasil skripsi yang berjudul “*Analisis Kualitas Website STITMHPALI Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis*”.

Dalam proses pembuatan skripsi ini banyak kendala yang ditemukan. Namun berkat bantuan dan kerja sama yang baik dari berbagai pihak maka segalanya dapat diselesaikan tanpa kesulitan yang berarti. Dengan demikian melalui skripsi ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.A, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Prof. Dr. Munir, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Dr. Fenny Purwani, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Muhammad Kadafi, sebagai Pembimbing II yang memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Sri Rahayu M.Kom., sebagai Pembimbing II yang memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Orang Tua, saudara-saudaraku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

Akhir kata, penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis pribadi maupun pada pihak-pihak lain. Serta semoga

segala masukan baik berupa kritik maupun saran yang membangun yang ditujukan kepada penulis menjadi lebih baik lagi untuk kedepan. Terima kasih.

Wassalamu,alaikum wr, wb.

Pelembang, 12 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Milda Yanti', with a long horizontal stroke extending to the right.

Milda Yanti

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
Adapun manfaat penelitian yakni :	5
BAB II.....	6
2.1 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian	6
2.1.1 Analisis	6
2.1.2 Kualitas	6
2.1.3 Website	7
2.1.4 Kualitas Website	8
2.1.5 Kepuasan Pengguna	9
2.1.6 Hubungan Kualitas Website dengan Kepuasan Pengguna.....	10
2.2 <i>WebQual</i> 4.0	10
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
2.4 SPSS	17
2.5 Populasi	17
2.6 Sampel.....	18
2.7 Teknik Sampling	18
2.8 Uji Validitas	19
2.9 Uji Reliabilitas	19
2.10 Kuesioner	20

2.11 Kerangka Konseptual.....	21
2.12 Penelitian Sebelumnya	21
BAB III.....	26
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
3.1.1 Gambaran Umum STITMHPALI	26
3.1.2 Website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI	27
3.2 Metode Penelitian	28
3.1 Metode Pengumpulan Data	29
3.2.1 Wawancara.....	29
3.2.2 Kuesioner	29
3.2.3 Observasi.....	30
3.2.4 Kepustakaan	30
3.2.5 Dokumentasi	30
3.3 Teknik Analisis Data.....	30
3.3.1 Uji validitas	31
3.3.2 Uji Reliabilitas	31
3.3 Instrumen penelitian.....	32
3.5 Populasi.....	34
3.6 Sampel.....	34
2.7 Tahapan Penelitian	34
BAB IV	39
4.1 Teknik Analisis Data.....	39
4.1.1 Uji Validitas	39
4.1.2 Uji Realiabilitas.....	41
4.2 Perhitungan webqual 4.0.....	43
4.2.1 Rekapitulasi Frekuensi <i>WebQual</i> pada <i>Importance</i> (persepsi)	43
4.2.4 Persentase Keseluruhan Variabel.....	58
4.2.5 Diagram Chart Webqual pada <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	61
4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Website STITMHPALI.....	62
4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	62
4.3.2 Hasil Pengukuran Kesenjangan (GAP).....	63
4.4 <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	64
4.5 Pembahasan Hasil Diagram IPA	67
4.5.1 Diagram Kartesius.....	67
BAB V	74
KESIMPULAN DAN SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual Webqual 4.0.....	12
Gambar 2. 2 Diagram Cartesius.....	15
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual	21
Gambar 3. 1 Tampilan Halaman Menu Utama Website STITMHPALI	27
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Diagram Chart Kualitas Kegunaan	45
Gambar 4. 2 Diagram Chart Kualitas Informasi.....	48
Gambar 4. 3 Diagram Chart Kualitas Informasi.....	50
Gambar 4. 4 Diagram Usability Quality Performance.....	53
Gambar 4. 5 Diagram Chart Information Quality.....	55
Gambar 4. 6 Diagram Chart Service Interaction Quality.....	58
Gambar 4. 7 Diagram Chart Seluruh Variabel Webqual	59
Gambar 4. 8 Diagram seluruh variable webqual.....	61
Gambar 4. 9 Diagram Chart Webqual pada Importance dan Performance.....	61
Gambar 4. 10 Diagram Cartesius Usability Quality	68
Gambar 4. 11 Diagram Cartesius Information Quality.....	70
Gambar 4. 12 Diagram Cartesius Interaction Quality.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Webqual 4.0 Instrumen Menurut Barnes	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Webqual pada Importance	39
Tabel 4. 2 Hasil Uji validitas Webqual Pada performance	40
Tabel 4. 3 Daftar Interperpestasi Koefisien R.....	42
Tabel 4. 4 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien R Webqual.....	42
Tabel 4. 5 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien R.....	42
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality	45
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden.....	46
Tabel 4. 9 distribusi Frekuensi Variabel Information Quality	47
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden.....	48
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden.....	51
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variabel usability Quality.....	52
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden.....	53
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality	54
tabel 4. 15 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden	56
tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Variabel Service.....	57
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel.....	58
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel.....	60
Tabel 4. 19 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	65

Daftar Lampiran

Lampiran 1 surat Observasi	80
Lampiran 2 balasan surat observasi	81
Lampiran 3 Wawancara Narasumber 1	82
Lampiran 4 Wawancara Narasumber 2	84
Lampiran 5 Observasi Website	86
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	87
Lampiran 7 Persetujuan Penyebaran Koesinoer Dari STITMHPALI	88
Lampiran 8 pembagian responden berdasarkan jenis kelamin	89
Lampiran 9 Pembagian Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	89
Lampiran 10 Lampiran Kuesioner Penelitian webqual 4.0 pada importance	90
Lampiran 11 Kuesioner Penelitian webqual 4.0 pada performance	92
Lampiran 12 Hasil uji validitas Variabel Usability Quality pada Importance	94
Lampiran 13 Hasil uji validitas Variabel information Quality pada Importance	95
Lampiran 14 Hasil uji validitas Variabel Service Interaction Quality pada Importance .	96
Lampiran 15 Hasil uji Reliabilitas Tiga Variabel pada Importance	97
Lampiran 16 Hasil uji validitas Variabel Usability Quality pada performance	98
Lampiran 17 Hasil uji validitas Variabel Information Quality pada performance	99
Lampiran 18 Hasil uji validitas Variabel Service Interaction Quality pada performance	100
Lampiran 19 Hasil uji Reliabilitas Tiga Variabel pada Importance	100
Lampiran 20 Dokumentasi Observasi dan Penelitian	102
Lampiran 21 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Importance Variabel Usability Quality	105
Lampiran 22 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Importance Variabel Information Quality	108
Lampiran 23 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Importance Variabel Service Interaction Quality	112
Lampiran 24 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Performance Variabel Usability Quality	115
Lampiran 25 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Performance Variabel Information Quality	119
Lampiran 26 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Performance Variabel Service Interaction Quality	122

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern, teknologi berkembang pesat dan sangat dibutuhkan untuk menunjang aktivitas mahasiswa. Website merupakan teknologi yang memuat kumpulan halaman dalam domain atau subdomain di web yang berisi dokumen HTML, Halaman web bisa memuat teks, gambar, dan video, memungkinkan informasi dari organisasi mudah diakses pengguna tanpa perlu kontak langsung (Hasugian, 2018). Website telah mengubah proses penyampaian informasi akademik, yang sebelumnya dilakukan melalui papan informasi atau langsung menemui staff dan dosen, kini dapat dilakukan melalui website. Dengan website, mahasiswa dapat memperoleh informasi kapan saja dan di mana saja. Website yang berkualitas menjadi alternatif yang menjanjikan karena memberikan banyak kemudahan bagi mahasiswa/i.

Analisis kualitas sistem membantu organisasi memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik, meningkatkan struktur dan sistematisasi sistem, serta memastikan produk atau layanan sesuai kebutuhan pengguna. Dalam kualitas website, faktor-faktor seperti tampilan, keakuratan informasi, kecepatan download, kecepatan link, desain halaman, dan identitas organisasi sangat penting (McCall, Richards, dan Walters 1977). Kualitas website yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan jumlah pengunjung (Barnes dan Vidgen 2000).

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI (STITMHPALI) merupakan sekolah tinggi pertama yang mengelolah program studi S1 manajemen pendidikan Islam di PALI yang berdiri pada tanggal 22 Mei 2019. Dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya. STITMHPALI telah memanfaatkan sistem informasi untuk membantu kegiatan akademik melalui situs website resmi yang dapat diakses melalui <https://stitmhpali.ac.id/>. Situs website STITMHPALI di bangun untuk menyampaikan informasi-informasi yang mencakup layanan akademik kepada mahasiswa dan mahasiswi yang akan mengakses perpustakaan, P2M, P3M, journal, profil, visi misi kampus, struktur organisasi, informasi mengenai program studi, informasi alumni, Gallery dan informasi kegiatan. Website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) telah dijalankan sejak tahun 2019 dan terus dilakukan pembaruan informasi sampai saat ini.

pihak pengelola informasi Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI terus melakukan perbaikan atau pengembangan websitenya agar semakin baik dan berkualitas. Namun masih terdapat navigasi halaman yang eror, menu yang tidak ada informasi dan pada aplikasi pihak ketiga yang dicantumkan pada website seperti WhatsApp tidak mengarahkan pengguna kekontak pihak STIT melainkan sebuah chat yang berisi link website yang dishare menggunakan WhatsApp pribadi masing-masing. Melihat kenyataan tersebut navigasi yang baik dan ketepatan tujuan sebuah kontak informasi merupakan salah satu kunci sukses suatu website. navigasi yang buruk dapat menyebabkan frustrasi pengguna dan meningkatkan tingkat bouncing. Navigasi yang intuitif dan konsisten sangat penting untuk memastikan pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka

cari (Jakob Nielsen, 1994). Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola informasi STITMHPALI untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna terhadap website berdasarkan persepsi dan kinerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola informasi STITMHPALI selama ini website tidak bermasalah dipihak dosen dan staff dan belum pernah dilakukan analisis atau evaluasi dari pihak mahasiswa/i sebagai pengguna website. Sehingga belum ada data yang tepat untuk melakukan perubahan baru pada website yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa/i.

Diperlukan analisis kualitas website STITMHPALI untuk mengetahui kesesuaiannya dengan harapan pengguna. Beberapa penelitian telah mengukur kualitas layanan pengguna dengan metode seperti End User Computing Satisfaction (EUCS), Usability Testing, dan Pieces Framework. Namun, model tersebut lebih cocok untuk aplikasi komputasi dan sistem informasi secara keseluruhan (N. Kinanti, A. Putri, dan A. Dwi, 2021). Dalam penelitian ini, digunakan model Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website STITMHPALI karena Webqual 4.0 menawarkan pendekatan komprehensif yang mencakup, kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan pada variabel kegunaan (usability quality) terdapat pernyataan indikator tentang navigasi website dimana sesuai dengan permasalahan yang ada pada penelitian sehingga memungkinkan penilaian yang mendalam dan holistik tentang pengalaman pengguna (Barnes dan Vidgen, 2000). Kemudian Model IPA membandingkan kinerja layanan sistem saat ini dengan harapan pengguna mengenai kualitas layanan ideal (Martilla & James, 1977). Tujuannya adalah mengidentifikasi indikator Webqual 4.0 yang kinerjanya masih kurang atau

tidak sesuai harapan pengguna, sehingga dapat menjadi rekomendasi prioritas perbaikan oleh perusahaan berdasarkan analisis diagram IPA.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI berdasarkan persepsi dan harapan pengguna?
2. Apakah kualitas website sudah sesuai dengan keinginan pengguna dan indikator mana saja yang sudah sesuai dengan keinginan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner hanya ditujukan untuk seluruh mahasiswa/i aktif Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mamba'ul Hikam PALI angkatan 2019-2023.
2. Variable yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Analisis data yang digunakan digunakan adalah analisis perbedaan (GAP) untuk melihat tingkat kualitas website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI yang ditinjau dari nilai perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna (*importance performance Analysis*) untuk menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat harapan (*importance*) dan persepsi (*performance*).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna yang di ukur berdasarkan variabel *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality*.
2. Untuk mengetahui indicator kualitas website mana yang telah sesuai dengan keinginan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yakni :

1. Dapat mengetahui kualitas *website* yang baik berdasarkan pada dimensi *webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna *website* Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI.
3. Dapat memberikan masukan kepada pihak pengembang agar *website* Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI agar dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Yang Berhubungan Dengan Penelitian

2.1.1 Analisis

Analisis membutuhkan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada metode tertentu yang dapat diikuti untuk melaksanakan analisis, sehingga setiap peneliti harus menemukan pendekatan yang sesuai dengan karakteristik penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan secara berbeda oleh peneliti yang berbeda (Sugiyono, 2017-244). Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sebuah teknik pemecahan masalah yang melibatkan pemisahan komponen data atau informasi untuk dikaji dan diuraikan, sehingga dapat bekerja atau berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa pandangan ahli, Dapat dinyatakan bahwa analisis adalah suatu proses untuk memperoleh informasi yang sesungguhnya, memungkinkan pengenalan, dan interaksi saling berhubungan untuk mencapai tujuan suatu kegiatan. dan sumber-sumber lainnya diperoleh guna memudahkan pemahaman dan kemudian dapat menginformasikan temuannya kepada individu lain.

2.1.2 Kualitas

Kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu

harapan pengguna terhadap layanan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Layanan dianggap memiliki kualitas baik atau memuaskan ketika sesuai dengan harapan pengguna. Idealnya, jika layanan melebihi harapan pengguna, itu dianggap Sebagai standar layanan yang optimal. Sebaliknya, apabila layanan yang di terima tidak sesuai harapan, maka kualitas layanan dianggap tidak memuaskan. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas layanan sangat bergantung pada sejauh mana penyedia layanan dapat memenuhi, dan bahkan melampaui, harapan pengguna. Keberhasilan suatu layanan dinilai berdasarkan kemampuan penyelenggara layanan dalam mencapai atau bahkan melebihi standar yang diharapkan oleh pengguna. (Algifari, 2016)

Dari definisi diatas maka kualitas suatu layanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi harapan dari para penggunanya dengan memberikan layanan sesudah berinteraksi langsung.

2.1.3 Website

Menurut Rahardja, sebagaimana dikutip oleh Dina, dkk. (2013), dalam ranah teknologi digital, menggunakan istilah "web" untuk merujuk pada jaringan luas yang mencakup seluruh dunia. Dalam konteks ini, suatu situs web Mengacu pada semua laman web yang terdapat dalam suatu domain dan berisi informasi tertentu. Sebuah platform web umumnya terstruktur dari berbagai halaman web yang

bersambungan (Rahmat, 2010). Simarmata, juga mengungkapkan dalam Dina, dkk. (2013), bahwa web diartikan sebagai sistem penyajian informasi dalam berbagai bentuk seperti teks, gambar, audio, dan lainnya. Data ini disimpan di server web internet dan disajikan dalam format hypertext dengan menggunakan HTML. Proses interaksi di dalam web dibagi menjadi tiga tahap, yakni pengajuan, pengolahan, dan tanggapan.

Sesuai dengan penjelasan para ahli, Dapat disarikan bahwa web adalah koleksi Laman web yang luas, diorganisir dalam subdomain, dan diatur dalam bentuk HTML. Web memiliki kapabilitas untuk membentuk jaringan informasi yang mencakup berbagai jenis data dan media, seperti teks, gambar, dan suara.

2.1.4 Kualitas Website

Rayport dan Jaworski seperti yang disitir dalam karya Syaifullah dan Dicky (2016) menyebutkan yakni suatu situs web yang sukses memperlihatkan tujuh unsur rancangan yang dikenal sebagai 7C, yaitu:

1. Rangka (context) Terkait dengan struktur dan desain keseluruhan.
2. Isi (content) Melibatkan teks, gambar, audio, dan video yang terdapat di dalam situs web.
3. Komunitas (Community) Bagaimana situs memungkinkan

interaksi di antara pengguna.

4. Penyesuaian (Customization) Kemampuan situs untuk beradaptasi dengan preferensi pengunjung atau membolehkan personalisasi.
5. Komunikasi (communication) Bagaimana situs memungkinkan pertukaran komunikasi antara pengguna dan situs, pengguna dengan pengguna lain, atau komunikasi dua arah.
6. Koneksi (Connection) Koneksi antara situs dengan situs lain.
7. Perdagangan (Commerce) Kemampuan situs untuk memfasilitasi transaksi bisnis.

Dengan mengacu pada pandangan Pakar yang disebutkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kualitas situs web memainkan peran yang sangat penting dalam membuat suatu situs dan membawa manfaat yang penting bagi pengguna.

2.1.5 Kepuasan Pengguna

Menurut Kolter sebagaimana yang dikutip oleh Edy Haryanto (2013), kepuasan pelanggan dijelaskan sebagai tingkat kepuasan seseorang saat membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan ekspektasinya. Pengalaman pengguna saat memanfaatkan sistem informasi juga merupakan aspek penting dari kepuasan pengguna, yang memiliki potensi untuk memengaruhi sistem

informasi tersebut (Seddom dan Kiew, 1994, sebagaimana dikutip oleh Sang Ayu Nyoman TD, dkk, 2013).

Mengacu pada pandangan pakar, bisa ditarik kesimpulan Kepuasan pengguna berkaitan dengan tanggapan dan pengalaman pengguna terhadap hasil dari sistem informasi.

2.1.6 Hubungan Kualitas Website dengan Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian Maditinos et al. (2008), ditemukan bahwa beberapa karakteristik situs web berperan dalam membentuk kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sendiri merujuk pada sejauh mana pengguna merasa puas terhadap situs web. Temuan hasil studi menunjukkan bahwa setiap atribut berkontribusi terhadap kualitas informasi, kualitas sistem, privasi yang aman, dan akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

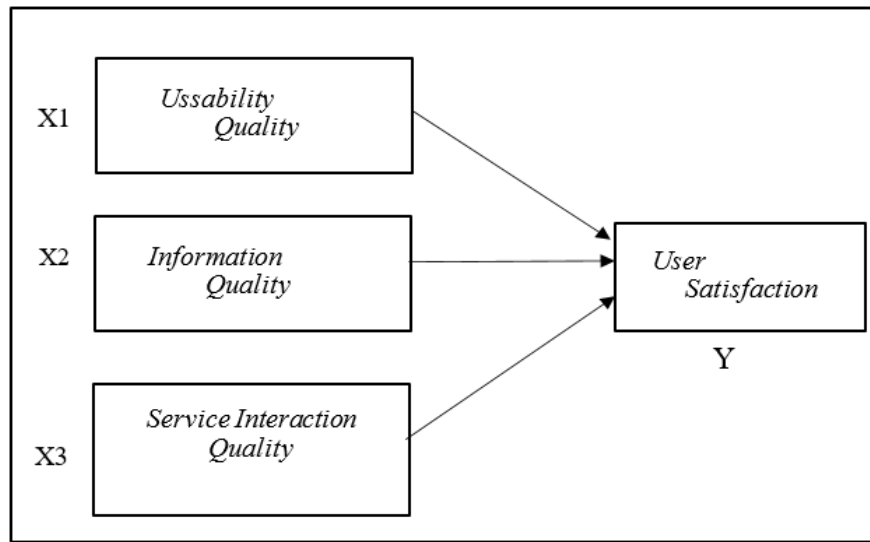
2.2 *WebQual* 4.0

Model penilaian kualitas situs web *Webqual* 4.0 berakar pada respons pengguna. Penggunaan *Webqual* dimulai pada tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perubahan dalam aspek dimensi dan pernyataannya yang digunakan, mencapai versi 4.0 sekarang. Pendekatan ini merupakan perkembangan dari *Servqual*, yang sebelumnya sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan (Barnes, 2000).

Webqual 4.0 muncul setelah melakukan analisis terhadap *Webqual 3.0*, yang menghasilkan identifikasi tiga dimensi kualitas untuk situs website, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan (*Service interaction quality*). Dalam *Webqual 4.0*, konsep kegunaan terkait dengan desain situs web, seperti tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan presentasi visual pada situs tersebut. Kegunaan fokus pada perspektif pengguna terhadap interaksi dengan situs *website* sejauh mana kemudahan navigasinya? Se jauh mana desainnya sesuai dengan jenis situs *website*? Selanjutnya, kualitas informasi menyoroti keberlanjutan isi situs web, mencakup kesesuaian informasi dalam hal format, tingkat akurasi, dan relevansi. Terakhir, kualitas layanan interaksi mencakup pengalaman pengguna dalam hal kepercayaan dan empati, seperti dalam transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola situs *website*.

Berdasarkan penelitian (Tarigan, 2008) yang menggunakan teori *Webqual* (Barnes dan Vidgen, 2000) dan teori kepuasan pengguna akhir (Doll dan Torkzadeh), evaluasi kepuasan pengguna dan pemeriksaan instrumen pada variabel *Webqual*. dilakukan oleh pengguna e-library di Stock Exchange of Thailand (SET). Analisis dilakukan terhadap satu set data dengan 341 responden dari pengguna akhir sistem e-library, yang mengkonfirmasi sejumlah

hubungan positif antara dimensi *Webqual* dan kepuasan pengguna.



Gambar 2. 1 Model Konseptual Webqual 4.0

Operasional variabel adalah klarifikasi atau penjelasan dari konsep atau variabel yang digunakan dengan cara tertentu untuk pengukuran, sehingga dapat mencegah kebingungan dan interpretasi yang beragam. Definisi operasional dari setiap variabel dalam penelitian ini mencakup deskripsi konseptual variabel dan definisi operasional variabel, yang melibatkan dimensi dan indikator variabel.

Variabel Bebas (Independent Variable): Kualitas Penggunaan (*Usability*) (X1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2), Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*) (X3). Variabel Terikat (Dependent Variable): Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) (Y).

1. Kegunaan (X1) mengacu pada aspek navigasi, penampilan, dan kemudahan dalam penggunaan. Indikator yang digunakan mencakup kemudahan penggunaan, kemudahan interaksi, navigasi yang jelas, kemudahan operasional, desain, dan waktu respon yang sesuai dengan keinginan.
2. Kualitas Informasi (X2), merupakan penilaian terhadap akurasi informasi, keterkinian, relevansi, lengkap, dan sesuai kebutuhan. Dengan demikian indikator yang digunakan adalah penyedia informasi yang akurat, terkini, relevan, mudah dimengerti, rinci atau detail dan penyajian informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Kualitas Interaksi (X3), merupakan rujukan penilaian dalam kualitas pelayanan yang meliputi keamanan, kepercayaan, personalisasi dan akses pada organisasi. Indikator yang digunakan adalah reputasi yang baik, kesan personal, kesan menyenangkan, pengalaman yang positif, kesan komunikatif, kemudian akses untuk berkomunikasi dengan fakultas STITMHPALI, dan pemberian informasi yang dibutuhkan.
4. Kepuasan Pengguna (Y), merupakan perwujudan dari kepuasan pengguna website terhadap layanan yang disediakan dalam website STITMHPALI. Indikator yang digunakan adalah jawaban atas penilaian bahwa website tersebut memiliki

kualitas yang bagus, dan secara umum pengguna puas dengan website tersebut.

2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

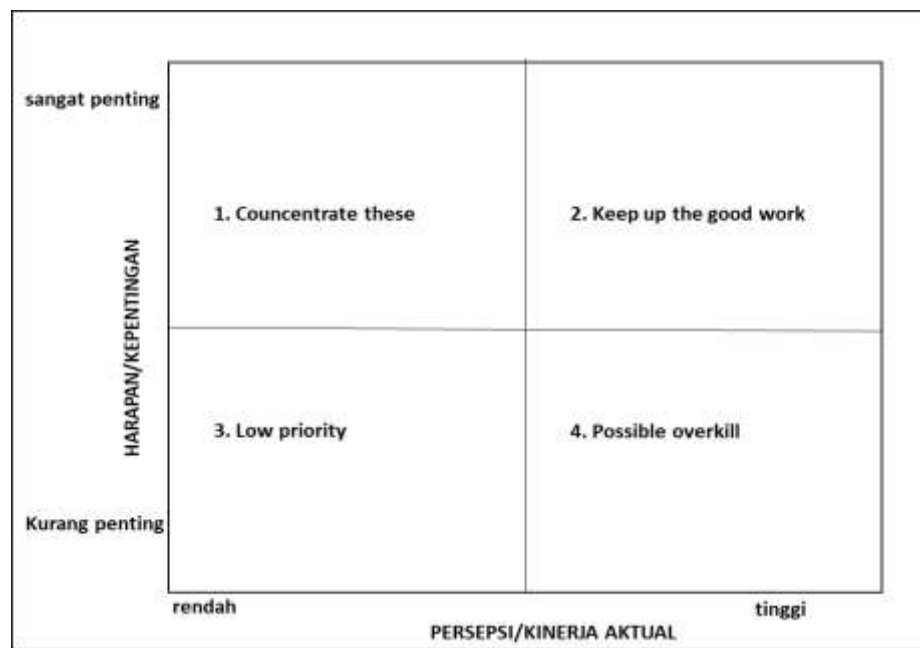
Importance Performance Analysis (IPA) diperkenalkan oleh Martilla dan James (1997) yang merupakan model yang dapat dipakai dalam menganalisis kinerja dari suatu organisasi. (Algifari, 2016).

Adapun kelebihan dari model IPA ialah:

1. Dapat digunakan untuk menganalisis kinerja dari suatu organisasi.
2. Dapat digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting dan dapat diterima oleh pengguna.
3. Memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing.
4. Hasil akhir berupa grafik (derajat kartesius) dari kualitas layanan berdasarkan 4 kuadran dari kinerja yang dianggap buruk ataupun berlebih.

Sedangkan kekurangan dari model ini yaitu membutuhkan skor nilai rata-rata dari setiap dimensi kualitas layanan yang menunjukkan kualitas yang diharapkan atau diterima oleh pengguna layanan. (Algifari, 2016).

Model IPA digunakan agar memudahkan menentukan bagian variabel pada tempatnya masing-masing, yaitu apakah pada layanan tersebut berkerja dengan buruk ataupun berlebihan. Dalam analisis menggunakan IPA, didapatkan pemetaan 4 kuadran dari keseluruhan variabel yang berpengaruh pada kualitas layanan. Pembagiannya dapat dilihat sebagai berikut. Penjelasan dari keempat variabel diatas adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Diagram Cartesius.

1. Concentrate these/ konsentrasikan ini yaitu merupakan bagian yang mengandung aspek- aspek yang dirasa penting oleh pengguna, meskipun realitannya aspek-aspek ini belum sesuai dengan yang keinginan pengguna (kualitas kepuasan pengguna yang didapatkan masih kecil). Variabel yang terdapat pada bagian

ini perlu konsentrasikan lagi.

2. Keep up the good work/pertahankan kerja bagus yaitu merupakan bagian yang mengandung aspek-aspek yang dirasa penting oleh pengguna, dan aspek- aspek yang dirasa pengguna telah tepat dengan yang diharapkannya maka kualitas kepuasannya menjadi lebih besar Variabel yang terdapat pada bagian ini perlu dipertahankan sebab seluruh variabel dijadikan jasa yang diunggulkan bagi penggunanya.
3. Low priority/prioritas rendah yaitu bagian yang mengandung aspek-aspek yang dirasa kurang berguna oleh Pengguna, sehingga realitanya kerjanya tidak begitu istimewa. Sehingga variabel yang masuk pada bagian perlu ini dipertimbangkani lagi sebab manfaat bagi pengguna sangat rendah.
4. Possible overkill/kemungkinan berlebih yaitu wilayah yang terdapat aspek- aspek yang dirasa kurang berguna oleh pengguna,serta dirasa begitu berlebih. Variabel yang terdapat pada bagian ini bisa dikurangi sehingga perusahaan bisamemperkecil biaya.

Nilai dari kebanyakan setiap variabel kualitas layanan yang memperlihatkan kualitas yang pengguna harapkan dan kualitas layanan yang didapatkan pengguna layanan tersebut dibutuhkan untuk menghasilkan derajat kartesius pada data penelitian (Algifari, 2016).

Skala pengukuran adalah acuan dalam menetapkan skala likert yang ada, sehingga dapat dipakai dalam pengukuran kuantitatif (Sugiyono, 2017). Dalam menentukan sikap, tanggapan, serta pendapat seseorang/Sekelompok orang tentang fenomena yang ada maka digunakan skala likert. Fenomena yang ada telah ditentukan secara detail oleh peneliti yaitu variabel penelitian. Variabel yang diukur telah dijelaskan menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala likert. Sehingga indikator yang didapatkan menjadi fokus dalam menyusun instrumen yang bisa berbentuk pernyataan ataupun pertanyaan. (Sugiyono, 2017).

2.4 SPSS

Jonathan Sarwono (2006:1) mengungkapkan bahwa SPSS (Statistical Product and Service Solution) ialah sebuah aplikasi komputer yang dipakai untuk menganalisis data statistik. Keunggulan utama dari perangkat lunak ini adalah kemampuannya untuk melakukan perhitungan statistik dengan efisien, termasuk perhitungan yang sederhana maupun kompleks, melakukan perhitungan statistic secara manual akan memerlukan waktu yang banyak.

2.5 Populasi

Dalam konteks prinsip-prinsip umum dalam metodologi penelitian, dapat disimpulkan bahwa pandangan Sugiyono terhadap populasi sepertinya sejalan dengan konsep umum populasi dalam

penelitian. Hal ini melibatkan pengertian Populasi adalah sekelompok entitas atau individu yang memiliki ciri-ciri umum dan menjadi fokus penelitian. Terlebih lagi, dalam pelaksanaannya, peneliti sering kali mengambil sampel dari populasi ini untuk memudahkan pengumpulan data dan menggeneralisasi hasil penelitian. (Sugiyono, 2017).

Maka populasi dapat diartikan sebagai wilayah atau domain yang mencakup berbagai entitas, baik manusia, objek, dan sebagainya, di mana informasi dapat diperoleh.

2.6 Sampel

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan anggota suatu populasi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan peneliti untuk mengkaji seluruh anggota populasi yang mungkin berjumlah besar. Keterbatasan tersebut dapat melibatkan aspek kemampuan, dana, waktu, dan tenaga. Oleh karena itu, penggunaan sampel menjadi suatu kebutuhan, di mana sampel ini diambil sebagai representasi dari sebagian populasi yang ada. (Sugiyono, 2017).

2.7 Teknik Sampling

Teknik Sampling merupakan metode pengambilan sampel yang digunakan untuk mendapatkan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang di gunakan untuk pengambilan sampel jenuh yaitu Nonprobability Sampling. (Sugiyono, 2017).

2.7.1 Non Probability Sampling

Dijelaskan oleh Sugiyono (2017) non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih. Dengan menggunakan teknik sampling jenuh, yang menurut Sugiyono (2012) adalah teknik penentuan sampel di mana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, peneliti memilih sampel karena populasi yang relatif kecil.

2.8 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana kesimpulan atau inferensi yang diambil dari hasil uji mendekati kebenaran (Sarwono, 2011). Proses uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi, di mana perhatian diberikan pada nilai korelasi r -hitung. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r -tabel. Dalam konteks ini, suatu instrumen dianggap valid apabila nilai korelasi r -hitung lebih besar dari nilai r -tabel (Rohman, & Kurniawan, 2017).

2.9 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu evaluasi untuk menilai sejauh mana konsistensi hasil pengukuran suatu hal yang sama dapat dipertahankan ketika pengukuran dilakukan pada waktu yang bersamaan (Sarwono, 2011). Dalam proses uji reliabilitas, digunakan dasar teori dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha dengan nilai referensi tabel

reliabilitas. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai tabel reliabilitas (RT), maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut dapat dianggap memiliki tingkat kepercayaan yang memadai.

2.10 Kuesioner

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa kuesioner adalah metode pengumpulan data yang menggunakan serangkaian pernyataan tertulis kepada responden untuk mendapatkan respons mereka. Keandalan atau keterpercayaan kuesioner dinilai dari sejauh mana respons Konsistensi individu terhadap pernyataan tetap stabil Dapat diandalkan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013, hal. 45). Pengukuran hanya dilakukan sekali, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau digunakan untuk menilai korelasi antara respons pada berbagai pernyataan. Instrumen penelitian dianggap konsisten apabila reliabilitasnya teruji, yakni jika nilai koefisien alpha Cronbach $> 0,6$ (Ghozali, 2013, hal. 12).

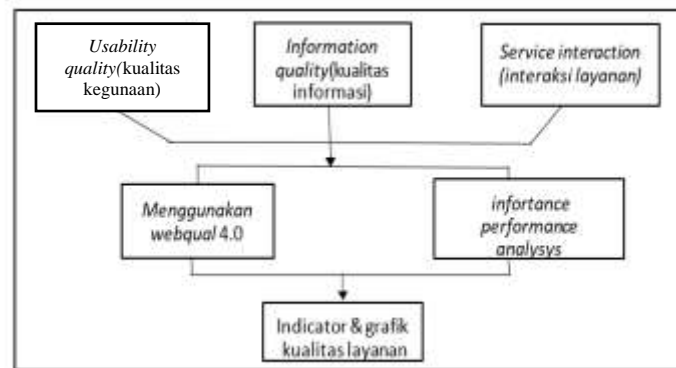
Data akan di hasilkan pada pada pengukuran akan berbentuk skala likert dan di pergunakan setiap pernyataan Fungsional variabel *webqual 4.0* secara rinci dijelaskan berikut. atas 5 pilihan jawaban yaitu:

1. Skor 1 sangat tidak memuaskan.
2. Skor 2 tidak memuaskan.
3. Skor 3 cukup memuaskan.
4. Skor 4 memuaskan.

5. Skor 5 sangat memuaskan.

2.11 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran susunan data kualitas *website* akan diolah melalui beberapa tahapan berikut :



Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual

Pada gambar 2.3 bagian awal menggambarkan suatu tantangan yang diperoleh dari variabel *WebQual 4.0*. Selanjutnya, dijelaskan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut, yaitu dengan menerapkan model *WebQual 4.0* dan Analisis Kinerja dan kepentingan (*Importance Performance Analysis*). Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan indikator dan grafik yang merepresentasikan keseluruhan kualitas layanan pada website.

2.12 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya menjadi panduan bagi peneliti dalam pelaksanaan studi mereka, memungkinkan penulis untuk memperluas pengetahuan mereka dalam mengkaji penelitian yang

sedang dilakukan. Terdapat beberapa tinjauan pustaka yang terkait dengan judul penelitian sebagai referensi untuk memperkaya literatur kajian. Tinjauan pustaka tersebut melibatkan sumber-sumber seperti jurnal dan tugas akhir.

Penelitian terdahulu yang menjadi pedoman peneliti ialah "Analisis Kualitas *Website* pada Akper Pembina Palembang Menggunakan Metode *Webqual*" dilakukan oleh Sri Rahayu dari Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Raden Fatah Palembang. didapatkan kesimpulan bahwa semua nilai gap negative, dimana persepsi lebih kecil dibandingkan dengan harapan mahasiswa kemudian tingkat kualitas *website* AKPER Pembina Palembang belum sesuai dengan harapan pengguna.(Sri Rahayu 2020)

Penelitian terdahulu yang menjadi pedoman peneliti ialah "Kualitas layanan situs web e-commerce dan loyalitas pelanggan menggunakan *WebQual* 4.0 dengan analisis kinerja penting, dan model persamaan struktural: Sebuah studi empiris di Shopee". Yang mendapatkan hasil Hasil *WebQual* 4.0 dengan IPA menunjukkan bahwa seluruh atribut pada dimensi *WebQual* belum memenuhi ekspektasi pengguna karena kinerjanya tidak sesuai atau melebihi kepentingan pengguna. Hal ini mencerminkan umpan balik negatif dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar -0,23. Ekspektasi pengguna jauh lebih tinggi dibandingkan dengan apa yang mereka alami, sehingga pengguna masih belum puas dengan kinerja website

e-commerce. (I Gusti Ngurah Satria Wijaya, Evi TriandiniB ,Ezra Tiffany Gabriela KabnaniC , Syamsul ArobekD, 2021)

Selanjutnya ada penelitian yang berjudul " Menakar Kualitas Layanan Website Menggunakan *Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis* Dalam Kurun Waktu Tertentu" yang diteliti oleh Anggik Rindi Antika¹, Uminingsih. Adapun kesimpulan dari penelitiannya ialah pada metode IPA bisa diketahui tingkat kualitas *website* dengan perbandingan besar harapan dengan nilai persepsi yang dirasakan mahasiswa. Selain itu bisa diketahui atribut mana yang harus ditinjau untuk peningkatan kualitas layanan. (Uminingsih & Alifiana, 2023)

Selanjutnya ada penelitian berjudul "Analisis Kualitas Website E- filling Menggunakan Metode *WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*" yang dilakukan oleh wella herta utami dari universitas islam negeri raden fatah Palembang yang menjadi acuan peneliti dalam penyusun kuesioner. Kesimpulan yang didapatkan pada penelitiannya yaitu dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website e-filing KPP Pratama Palembang Seberang Ulu menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar $-0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja website e-filing KPP Pratama Palembang Seberang Ulu masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna. (Wella, 2021)

Setelah itu penelitian selanjutnya ialah " Analisis Kualitas

Website Mediacenter Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Dan IPA" yang dilakukan oleh Aditya Syaifuddin¹, Zarnelly dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sultan Syarif Kasim dengan kesimpulan bahwa pada analisis tersebut bisa diketahui kinerja kualitas layanan yang dipakai oleh pengguna. Hasil analisis tingkat kesesuaian berada dibawah 100% dengan rata-rata keseluruhan sebesar 69% yang berarti website belum memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis tingkat kesenjangan bernilai negatif dengan nilai - 1,15 yang artinya website belum memenuhi keinginan pengguna. Hasil kuadran IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut nomor 3, 4, 5, 6, 11 dan 21. Hasil analisis CSI menunjukkan nilai sebesar 65,83% yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan kinerja website. (Fatmala, Suprpto, & Rachmadi, 2023).

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu terdapat perbedaan penggunaan variabel dan pada indikator pernyataan dimana setiap penelitian menggunakan indikator pernyataan yang sesuai dengan website yang diteliti. pada penelitian (sri rahayu 2020) menggunakan 4 variabel : information quality, service interaction quality, user interface quality dan usability. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan 3 variabel : usability quality, information quality dan service interaction quality. Kemudian pada penelitian Aditya Syaifuddin 2023, dalam penelitiannya menggunakan

perhitungan tambahan dalam menentukan kepuasan pengguna yakni perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI). Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel user satisfaction sebagai variabel Y atau variabel terikat/ dependen dimana hasilnya kepuasan pengguna/user satisfaction diperoleh dari hasil variabel X atau variabel independen/bebas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum ini mencakup informasi mengenai lokasi penelitian, populasi yang diteliti, dan kondisi yang relevan dengan topik penelitian. penelitian ini berfokus pada *website* Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI, yang merupakan sarana penyalur informasi akademik kepada para pengguna *website*.

3.1.1 Gambaran Umum Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mamba'ul Hikam PALI

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mamba'ul Hikam merupakan sekolah tinggi pertama yang mengelolah program studi S1 manajemen pendidikan Islam di PALI tepatnya beralamatkan di Jl. Merdeka, KM 10 Kel, Handayani Mulya, Talang Ubi, Kab. Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan 31211 yang berdiri pada tanggal 22 Mei 2019. STITMHPALI telah mempunyai situs website resmi yang dapat diakses melalui <https://stitmhpal.ac.id/> yang telah di jalankan sejak tahun 2019. Situs website STITMHPALI dibangun untuk menyampaikan informasi-informasi yang mencakup layanan akademik kepada mahasiswa dan mahasiswi yang akan mengakses perpustakaan, P2M, P3M dan

journal. Selain itu, pada Website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI tersedia juga informasi mengenai profil, visi misi kampus, struktur organisasi, informasi mengenai program studi, informasi alumni, Gallery dan informasi kegiatan.

3.1.2 Website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI

Pada Saat membuka situs Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI, Anda akan disambut dengan halaman utama situs. Di halaman tersebut, terdapat beragam opsi navigasi seperti Profil yang menampilkan sejarah dan visi misi, Logo resmi yang menampilkan foto logo, Akademik yang menampilkan informasi prodi dan edaran matakuliah terbaru, Kemahasiswaan, UPT yang berisi informasi pengabdian kepada masyarakat (p2m/p3m) jurnal kemudian perpustakaan terakhir ada laboratorium, Mitra yang berisikan informasi mitra luar dan dalam negeri, PMB dan contact yang berisi info alamat dan contact pengelola website STITMHPALI.



Gambar 3. 1 Tampilan Halaman Menu Utama Website STITMHPALI

Pada gambar 4.1 merupakan tampilan halaman menu utama pada saat pertama kali membuka *website* STITMHPALI.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengumpulkan data melalui kuesioner dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pengambilan data kuantitatif dilakukan dengan cara memberikan beberapa pernyataan kepada responden, yaitu pengguna *website* Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI. Oleh karena itu, peneliti harus menggunakan instrumen penelitian yang dapat diandalkan dengan menguji 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 kemudian akan disajikan dan dibahas, lalu dibuat kesimpulan. Kesimpulan tersebut berisi jawaban singkat terhadap rumusan masalah berdasarkan data yang telah diperoleh. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website*, peneliti juga berkewajiban untuk memberikan saran-saran.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data yang dihimpun berguna bagi peneliti agar dapat melakukan analisis pada kegiatan penelitian yang dilaksanakan.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu:

3.3.1 Wawancara

Wawancara ditujukan pada objek yang terlibat langsung dengan layanan IT yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI, yaitu admin website pada STITMHPALI. Beberapa pernyataan yang diberikan mengenai layanan informasi yang ada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI, wawancara juga dilakukan dengan wakil kurikulum 1 mengenai populasi mahasiswa STITMHPALI. Hasil dari wawancara yang telah dilakukan dapat dibaca dibagian lampiran.

3.3.2 Kuesioner

Kuesioner dirangkum berdasarkan pernyataan yang akan diberikan kepada pengguna dengan mengandung pilihan terhadap nilai dengan rentang 1-5 yang telah ditetapkan dari layanan *website*. Kuesioner ini dibagikan langsung kepada para pengguna. *Website* yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI. Jika target kuesioner telah benar, maka hasil analisis dari perhitungan kuesioner bisa dipercaya

kebenarannya.

3.3.3 Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses alur kinerja yang ada pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI. Observasi ini dilakukan pada saat peneliti mengambil data dan membagikan kuesioner penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI.

3.3.4 Kepustakaan

Peneliti melaksanakan kepustakaan agar dapat mengumpulkan landasan teori yang berkaitan pada penelitian yang dilaksanakan. Teori inilah yang menjadi dasar dalam melaksanakan penelitian.

3.3.5 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan informasi responden maupun bukti lainnya seperti foto kegiatan pada saat melakukan observasi, penelitian yang berupa data primer dan foto-foto pengolahan data.

3.4 Teknik Analisis Data

Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, dapat dipercaya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan jawaban yang

tersedia berupa angka dari 1 sampai 5 yaitu dari sangat tidak memuaskan sampai sangat memuaskan. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas.

3.4.1 Uji validitas

Pengujian keabsahan/validitas dilakukan dengan menerapkan teknik *Product Moment*, yang melibatkan korelasi antara setiap pernyataan dengan skor yang diperoleh untuk setiap variabel. Hasil perhitungan (r hitung) kemudian dibandingkan dengan nilai korelasi tabel (r tabel) yang tersedia. Jika r hitung $>$ r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki keabsahan. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen dianggap tidak memiliki keabsahan. Nilai r tabel dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Df = N - 2$$

Keterangan :

Df = tingkat signifikan

N = jumlah sampel

3.4.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukannya uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan, ketepatan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok atau individu. Apabila ada instrument yang

tidak valid, maka pada saat pengujian reliabel yang tidak valid tersebut langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan model cronbach's alpha $>0,6$, karena alternative jawaban yang digunakan dalam jawaban kuesioner ini lebih dari pilihan. Hasil dari cronbach's alpha, dikonsultasikan dengan daftar interpretasi.

3.5 Instrumen penelitian

Berikut merupakan pembagian pernyataan berdasarkan kategori variable uasability quality memiliki 7 pernyataan, variable information quality memiliki 7 pernyataan kemudian pada variabel service interaction quality memiliki 10 pernyataan yang akan di berikan kepada responden yang telah menjadi sampel pada penelitian ini.

Tabel 3.1 Webqual 4.0 Instrumen Menurut Barnes dan Vidgen (2000)

Variabel	No.	pernyataan Kuesioner
<i>Usability Quality(X1)</i>	1	Website mudah dipelajari dan dioperasikan. (X1.1)
	2	Website memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti(X1.2)
	3	Website mengandung nilai kompetensi (kemampuan website untuk menunjukkan performa atau kualitas website)(X1.3)
	4	website mudah untuk navigasi dan bekerja dengan baik (X1.4)
	5	Website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.(X1.5)
	6	Situs web memberikan kesan yang positif pada pengguna.(X1.6)
	7	Situs web menyajikan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan sebagai platform penyedia informasi layanan kampus (X1.7)
<i>Information Quality(X2)</i>	1	Website memberikan informasi yang jelas dan akurat. (X2.1)
	2	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya. (X2.2)
	3	Website memberikan informasi yang terbaru atau up to date. (X2.3)
	4	Website memberikan informasi yang relevan atau sesuai dengan informasi yang sesungguhnya.(X2.4)
	5	Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.(X2.5)
	6	Website menyediakan informasi secara detail.(X2.6)
	7	Website menyediakan informasi dengan format yang tepat.(X2.7)
<i>Service Interaction Quality(X3)</i>	1	Website memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi.(X3.1)
	2	Website memberikan keamanan terhadap informasi pribadi.(X3.2)
	3	Website memberikan ruang untuk personalisasi.(X3.3)
	4	Website memberikan ruang untuk berkomunikasi.(X3.4)
	5	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola.(X3.5)
	6	Website memberikan rasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.(X3.6)
	7	Website mempunyai link yang bekerja dengan baik.(X3.7)
	8	Website mempunyai kecepatan download pada halaman. (X3.8)
	9	Website mempunyai tata letak yang terstruktur dan konsisten.(X3.9)
	10	Website mencerminkan identitas Universitas.(X3.10)

(sumber barnes,vidgen 2000)

Adapun 3 variabel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* dan terdapat total 24 indikator pernyataan.

3.6 Populasi

populasi dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa aktif Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI dari angkatan 2019 sampai dengan angkatan 2023 dengan total keseluruhan populasi sebanyak 163 orang yang tercatat sebagai mahasiswa yang terdaftar di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI.

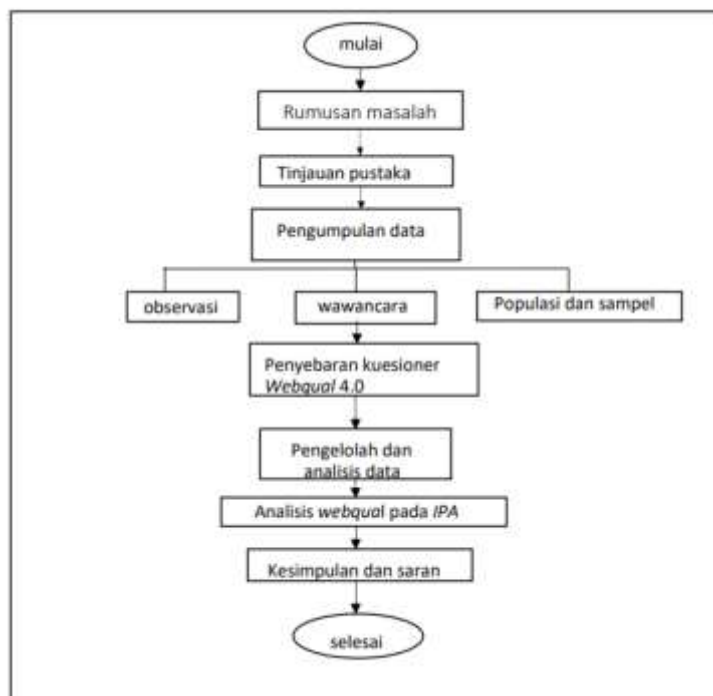
3.7 Sampel

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. pada penelitian ini akan menggunakan sampel dari populasi mahasiswa/i yang terdaftar di STITMHPALI dengan *non probability sampling* yaitu pengambilan sampel populasi secara keseluruhan atau sampel jenuh. Sesuai dengan penelitian ini maka populasi responden sebanyak 163 orang.

3.8 Tahapan Penelitian

Tahapan pada penelitian ini ialah pertama peneliti melaksanakan pengukuran dahulu sebelum melakukan analisis *webqual 4.0* dan *IPA*. Karena penelitian ini memakai metode kuantitatif, maka peneliti harus mengumpulkan data dan teori yang mengenai penelitian yang dilakukan. Wawancara langsung

dilakukan dalam pengumpulan data serta pembagian kuesioner berdasarkan jumlah dari populasi dan sampel yang telah ditentukan dan dilakukan secara offline. Jika hasil kuesioner sudah ada, selanjutnya peneliti akan memperhitungkan dan mengolah data dengan analisis. Hasil dari perhitungan inilah yang akan menjadi nilai dari kualitas yang ada di *website* Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Mamba'ul Hikam PALI. Berikut adalah gambar dari tahapan penelitian yang tertera pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian

Tahapan yang akan dilakukan pada penelitian ini yaitu :

1. Mengidentifikasi masalah, membatasi masalah dan merumuskan masalah. Mengidentifikasi masalah yang

terjadi pada *website* STITMHPALI, membatasi masalah yaitu hanya membahas tentang pengukuran kualitas *website* STITMHPALI menggunakan *webqual* 4.0. Dan IPA terhadap kualitas *website*.

2. Berdasarkan dari rumusan masalah, maka dibutuhkan teori-teori untuk menjawab permasalahan yang ada. Dilakukan telaah terhadap *website* STITMHPALI, studi literatur mengenai pengukuran kualitas *website*, studi literatur mengenai *webqual* 4.0 dan IPA.
3. Pengumpulan data, pada tahap pengumpulan data ini dilakukan dengan tiga cara yakni melakukan observasi pada *website* STITMHPALI, melakukan wawancara kepada pihak pengelola *website* STITMHPALI kemudian meminta data populasi asli pengguna *website* STITMHPALI.
4. Penyebaran kuesioner berlandaskan instrument *webqual* 4.0 kepada sampel yang telah ditentukan.
5. Pengolahan data, data yang di dapat dari hasil penyebaran kuesioner kemudian akan di olah menggunakan SPSS untuk uji validitas data, uji reliabilitas.
6. Analisis *webqual* 4.0 pada IPA Adapun tahapan dari model *Webqual* itu sendiri yaitu:
 - a. Data dari penyebaran kuesioner dikelompokkan berdasarkan 4 variabel pada model *Webqual* 4.0.

- b. Setelah itu akan dikelompokkan kembali berdasarkan skala penelitian.
- c. Selanjutnya akan dijumlahkan total dari seluruh jawaban kuesioner.
- d. Terakhir akan diambil nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada.

Sedangkan tahapan pada model *Importance Performance Analysis* (IPA) ialah:

- a. Menghitung rata-rata setiap atribut *Importance & Performance*.
- b. Membuat diagram dari hasil rata rata yang didapatkan untuk melihat atribut mana yang menempati kuadran 1,2,3,4.
- c. Selanjutny akan didefinisikan setiap indikator yang masuk pada masingmasing kuadran.

7. Kesimpulan dan Saran

Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan, maka selanjutnya dapat disimpulkan. Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban untuk memberikan saran-saran. Melalui saran-saran tersebut diharapkan masalah dapat dipecahkan. Saran yang diberikan harus berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Membuat kesimpulan

dari hasil penelitian dan memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola *website* STITMHPALI terkait strategi peningkatan kualitas *website* dalam proses pengembangannya.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Teknik Analisis Data

Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, dapat dipercaya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

4.1.1 Uji Validitas

Data uji validitas di ambil dari data kuesioner kemudian di olah menggunakan SPSS dengan membandingkan nilai R hitung yang didapat dengan R Tabel.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Webqual pada Importance

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Usability Quality(X1)</i>			
X1.1	0.697	0.1285	Valid
X1.2	0.603	0.1285	Valid
X1.3	0.633	0.1285	Valid
X1.4	0.628	0.1285	Valid
X1.5	0.518	0.1285	Valid
X1.6	0.633	0.1285	Valid
X1.7	0.555	0.1285	Valid
<i>Information Quality(X2)</i>			
X2.1	0.713	0.1285	Valid
X2.2	0.178	0.1285	Valid
X2.3	0.731	0.1285	Valid
X2.4	0.738	0.1285	Valid
X2.5	0.758	0.1285	Valid

X2.6	0.808	0.1285	Valid
X2.7	0.755	0.1285	Valid
<i>Service Interaction Quality(X3)</i>			
X3.1	0.609	0.1285	Valid
X3.2	0.664	0.1285	Valid
X3.3	0.750	0.1285	Valid
X3.4	0.784	0.1285	Valid
X3.5	0.777	0.1285	Valid
X3.6	0.731	0.1285	Valid
X3.7	0.758	0.1285	Valid
X3.8	0.785	0.1285	Valid
X3.9	0.719	0.1285	Valid
X3.10	0.718	0.1285	Valid

Dilihat pada Tabel 4.1 bahwa pernyataan pada instrument penelitian dinyatakan valid. Hasil uji validitas *webqual* pada *performance* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 2 Hasil Uji validitas Webqual Pada performance

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
<i>Usability Quality(X1)</i>			
X1.1	0.741	0.1285	Valid
X1.2	0.774	0.1285	Valid
X1.3	0.546	0.1285	Valid
X1.4	0.684	0.1285	Valid
X1.5	0.760	0.1285	Valid
X1.6	0.723	0.1285	Valid
X1.7	0.761	0.1285	Valid
<i>Information Quality(X2)</i>			
X2.1	0.392	0.1285	Valid
X2.2	0.388	0.1285	Valid
X2.3	0.440	0.1285	Valid
X2.4	0.476	0.1285	Valid
X2.5	0.443	0.1285	Valid
X2.6	0.364	0.1285	Valid
X2.7	0.397	0.1285	Valid
<i>Service Interaction Quality(X3)</i>			
X3.1	0.528	0.1285	Valid
X3.2	0.515	0.1285	Valid

X3.3	0.695	0.1285	Valid
X3.4	0.583	0.1285	Valid
X3.5	0.669	0.1285	Valid
X3.6	0.586	0.1285	Valid
X3.7	0.547	0.1285	Valid
X3.8	0.538	0.1285	Valid
X3.9	0.516	0.1285	Valid
X3.10	0.435	0.1285	Valid

Dilihat pada Tabel 4.2 Dimana angka r tabel dengan singnifikan 0.01 dengan jumlah sampel 163 orang yang menjadi responden maka r tabelnya 0,1285 jika r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan dinyatakan valid. terdapat pernyataan pada instrument penelitian yang dinyatakan valid.

4.1.2 Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan melihat koefisien a Cronbach, dan jika $a > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika $a > 0,8$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsiten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat (Sebastian, 2004), atau, ada pula yang memaknainya sebagai berikut: Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna, jika α antara 0,70 0,90 maka reliabilitas tinggi, jika α antara 0,50 0,70 maka reliabilitas moderat dan jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah (Perry, 2004).

Tabel 4. 3 Daftar Interperpestasi 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
0.000-0.1999	sangat rendah

(Sumber:rostina,sundayana,(2015).

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS 26, maka di peroleh hasil reliabilitas dari instrument sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien R Webqual pada Importance

Variabel	Koefisien R	Reliabilitas
<i>Usability Quality</i>	0,714	Tinggi
<i>Information Quality</i>	0,867	Sangat tinggi
<i>Service Interaction Quality</i>	0,899	Sangat tinggi

Sehingga , hasil pengolahan data pada **Tabel 4.4** menyatakan semua variabel dalam instrument penelitian. dinyatakan reliabel. dan instrument penelitian memiliki rata-rata tingkat reliabilitas sangat tinggi. Dengan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian konsisten dalam memberikan pernyataan.

Tabel 4. 5 Daftar Hasil Interpretasi Koefisien R Webqual pada Performance

Variabel	Koefisienn R	Reliabilitas
<i>Usability Quality</i>	0,837	Sangat Tinggi
<i>Information Quality</i>	0,832	Sangat tinggi

<i>Service Interaction Quality</i>	0,764	Tinggi
------------------------------------	-------	--------

Sehingga, hasil pengolahan data pada Tabel 4.5 menyatakan semua variabel dalam instrument penelitian. dinyatakan reliabel. dan instrument penelitian memiliki rata-rata tingkat reliabilitas sangat tinggi. Dengan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian konsisten dalam memberikan pernyataan.

4.2 Perhitungan webqual 4.0

4.2.1 Rekapitulasi Frekuensi *WebQual* pada *Importance* (persepsi)

Dari survei yang telah dilakukan terhadap 163 orang yang mengunjungi situs web Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI, akan dilakukan perhitungan untuk menganalisis hasil penelitian. Tahap awal dalam mendapatkan hasil adalah merangkum jawaban berdasarkan tiga variabel Website Quality (*WebQual*) yang digunakan dalam penelitian, yaitu *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan).

4.2.1.1 Variabel Usability Quality pada Importance (persepsi)

Tabel 4.6 menunjukkan ringkasan jawaban responden terhadap variabel *usability quality*. Berikut adalah rekapitulasi berdasarkan jawaban responden:

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden Variabel Usability Quality

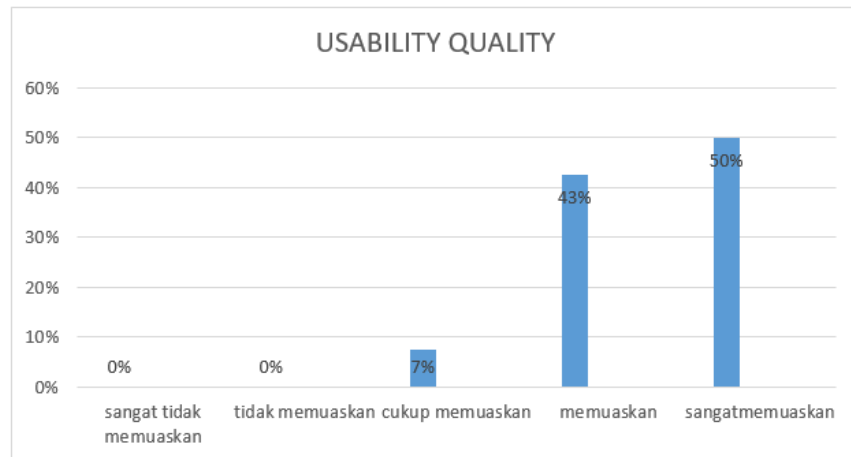
No	Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban
		1	2	3	4	5		
1	<i>Website</i> mudah dipelajari dan dioperasikan	0	0	4	53	106	163	754
2	<i>Website</i> memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti	0	0	5	48	110	163	757
3	<i>Website</i> mengandung nilai kompetensi (kemampuan <i>website</i> untuk menunjukkan performa atau kualitas <i>website</i>)	0	0	2	44	117	163	767
4	<i>Website</i> mudah untuk navigasi dan bekerja dengan baik	0	0	2	45	116	163	766
5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0	0	43	106	14	163	564
6	Situs web memberikan kesan positif pada pengguna	0	0	27	109	27	163	628
7	Situs web menyajikan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan sebagai platform penyedia informasi layanan kampus	0	0	11	103	49	163	690
Total keseluruhan jawaban								5016

Pada tabel 4.6 terdapat 7 pernyataan serta 163 responden dari setiap indikator dari *Usability Quality* (kualitas penggunaan) pada website STITMHPALI. Sehingga total keseluruhan jawaban adalah 4926 yang didapatkan dari total responden yang memilih dikali pilihan angka skor likert 1-5. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Usability Quality* berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah diolah terdapat pada tabel 4.7 dibawah.

Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak memuaskan	1	0	0%
2	Tidak memuaskan	2	0	0%
3	Cukup memuaskan	3	94	7%
4	Memuaskan	4	508	43%
5	Sangat memuaskan	5	539	50%
Total			1141	100%
Jumlah skor hasil penelitian			5016	

Dari Tabel 4.7, diketahui bahwa 50% responden menjawab sangat memuaskan, 43% responden menjawab memuaskan, 7% responden menjawab cukup memuaskan, 0% responden menjawab tidak memuaskan, dan 0% responden menjawab sangat tidak puas. Diagram chart variabel dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Diagram Chart Kualitas Kegunaan

Berdasarkan Gambar 4.4, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak puas memiliki persentase terendah yaitu 0%, sedangkan mayoritas responden menjawab puas dengan

persentase 50%.

4.2.1.2 Variabel Kualitas Informasi pada Importance

Tabel 4.8 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kualitas informasi. Rekapitulasi berdasarkan jawaban responden adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden
Information Quality**

No	Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban
		1	2	3	4	5		
1	Website memberikan informasi yang jelas dan akurat.	0	1	8	48	106	163	748
2	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya.	0	0	6	39	118	163	764
3	Website memberikan informasi yang terbaru atau up to date.	0	0	3	38	122	163	661
4	Website memberikan informasi yang relevan atau sesuai dengan informasi yang sesungguhnya.	0	0	3	52	108	163	765
5	Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	0	0	6	53	104	163	750
6	Website menyediakan informasi secara detail.	0	0	6	52	105	163	751
7	Website menyediakan informasi dengan format yang tepat.	0	0	5	32	126	163	773
Total keseluruhan jawaban								5212

Pada tabel 4.8 terdapat 7 pernyataan serta 163 responden dari setiap indikator dari *Information Quality* (kualitas informasi) pada

website STITMHPALI. Sehingga total keseluruhan jawaban adalah 5131 yang didapatkan dari total responden yang memilih dikali pilihan angka skor likert 1-5. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Usability Quality* berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah diolah terdapat pada tabel 4.9 dibawah

Tabel 4. 9 distribusi Frekuensi Variabel Information Quality

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	persentase
1	Sangat tidak memuaskan	1	0	0%
2	Tidak memuaskan	2	1	1%
3	Cukup memuaskan	3	36	3%
4	Memuaskan	4	314	28%
5	Sangat memuaskan	5	789	69%
Total			1140	100%
Jumlah skor hasil penelitian			5212	

Dari Tabel 4.9, diketahui bahwa 69% responden menjawab sangat memuaskan, 28% responden menjawab memuaskan, 3% responden menjawab cukup memuaskan, 1% responden menjawab tidak memuaskan, dan 0% responden menjawab sangat tidak puas. Diagram chart variabel dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Diagram Chart Kualitas Informasi

Berdasarkan Gambar 4.2, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak puas memiliki persentase terendah yaitu 0%, sedangkan mayoritas responden menjawab puas dengan persentase 69%.

4.2.1.3 Variabel Kualitas Interaksi pada Importance

Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden

Service Interaction quality

No	Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban
		1	2	3	4	5		
1	Website memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi.	0	2	8	52	101	163	733
2	Website memberikan keamanan terhadap informasi pribadi.	0	0	9	56	98	163	741
3	Website memberikan ruang untuk personalisasi.	0	0	7	50	106	163	605
4	Website memberikan ruang untuk berkomunikasi.	0	0	5	44	112	163	781
5	Website memberikan kemudahan untuk	0	0	5	47	111	163	621

	berkomunikasi dengan pengelola.							
6	Website memberikan rasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	0	0	2	54	107	163	757
7	Website mempunyai link yang bekerja dengan baik	0	0	5	40	118	163	765
8	Website mempunyai kecepatan download pada halaman.	0	0	5	36	122	163	769
9	Website mempunyai tata letak yang terstruktur dan konsisten.	0	0	5	40	118	163	685
10	Website mencerminkan identitas Universitas.	0	0	2	41	120	163	770
Total Keseluhan Jawaban								7227

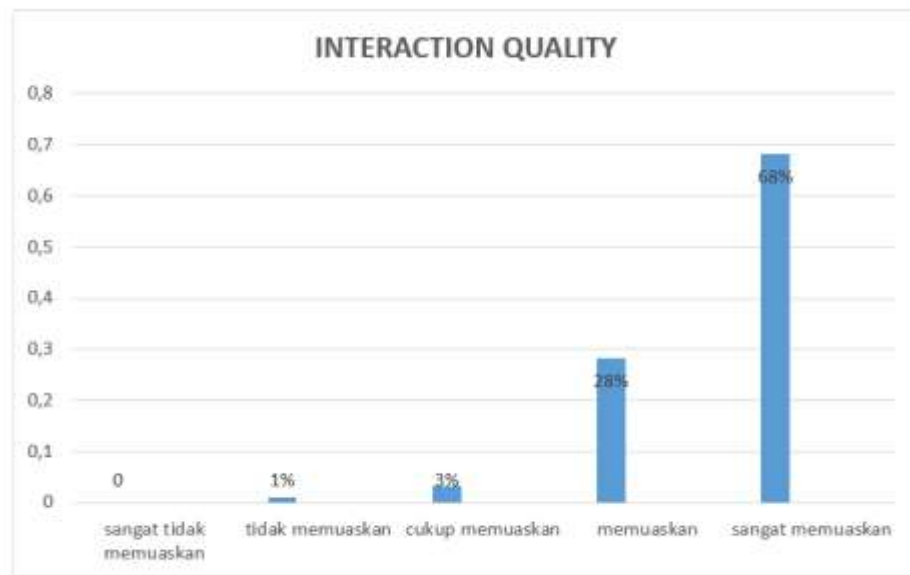
Pada tabel 4.10 terdapat 10 pernyataan serta 163 responden dari setiap indikator dari *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi) pada website STITMHPALI. Sehingga total keseluruhan jawaban adalah 7227 yang didapatkan dari total responden yang memilih dikali pilihan angka skor likert 1-5. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Usability Quality* berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah diolah terdapat pada tabel 4.6 dibawah

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel *Service Interaction Quality*

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak memuaskan	1	0	0%
2	Tidak memuaskan	2	1	1%
3	Cukup memuaskan	3	53	3%
4	Memuaskan	4	462	28%
5	Sangat memuaskan	5	1113	68%

Total	1630	100%
Jumlah skor hasil penelitian	7227	

Dari Tabel 4.11, diketahui bahwa 68% responden menjawab sangat memuaskan, 28% responden menjawab memuaskan, 3% responden menjawab cukup memuaskan, 1% responden menjawab tidak memuaskan, dan 0% responden menjawab sangat tidak puas. Diagram chart variabel dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 3 Diagram Chart Kualitas Informasi

Berdasarkan Gambar 4.6, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak puas memiliki persentase terendah yaitu 0%, sedangkan mayoritas responden menjawab puas dengan persentase 68%.

4.2.3 Rekapitulasi Frekuensi WebQual pada performance (kenyataan)

4.2.3.1 Variabel Usability Quality pada Performance

Tabel 4.11 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kualitas informasi. Rekapitulasi berdasarkan jawaban responden adalah sebagai berikut. **Tabel 4. 12**

Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden Responden Usability

Quality

No	Pernyataan	Skala likert					Total Pernyataan	Total Jawaban
		1	2	3	4	5		
1	Website mudah dipelajari dan dioperasikan	0	1	9	58	95	163	827
2	Website memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti	0	0	10	71	82	163	724
3	Website mengandung nilai kompetensi (kemampuan website untuk menunjukkan performa atau kualitas website)	0	0	14	65	84	163	722
4	Website mudah untuk navigasi dan bekerja dengan baik	0	0	45	47	71	163	687
5	Website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	0	0	26	67	70	163	696
6	Situs web memberikan kesan positif pada pengguna	0	0	36	57	70	163	686
7	Situs web menyajikan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan sebagai platform penyedia informasi layanan kampus	1	1	5	67	89	163	731
Total keseluruhan jawaban								5073

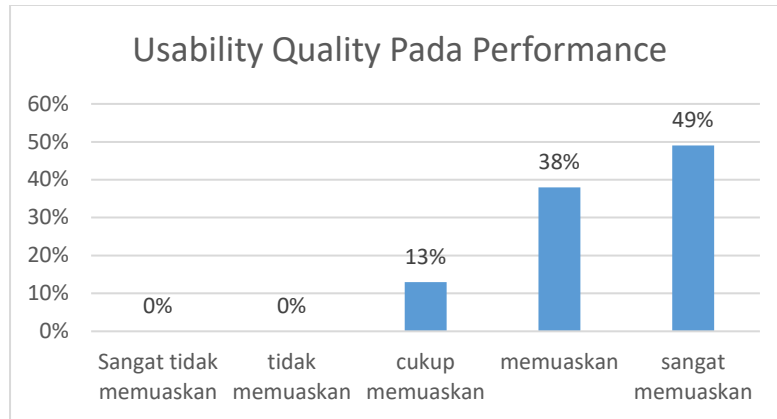
Pada tabel 4.12 terdapat 7 pernyataan serta 163 responden dari setiap indikator dari *Usability Quality* (kualitas kegunaan) pada

website STITMHPALI. Sehingga total keseluruhan jawaban adalah 5064 yang didapatkan dari total responden yang memilih dikali pilihan angka skor likert 1-5. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Usability Quality* berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah diolah terdapat pada tabel 4.12 dibawah.

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel usability Quality

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak memuaskan	1	1	0%
2	Tidak memuaskan	2	2	0%
3	Cukup memuaskan	3	145	13%
4	Memuaskan	4	432	38%
5	Sangat memuaskan	5	561	49%
Total			1141	100%
Jumlah Skor Hasil Penelitian			5073	

Dari Tabel 4.13, diketahui bahwa 49% responden menjawab sangat memuaskan, 38% responden menjawab memuaskan, 13% responden menjawab cukup memuaskan, 0% responden menjawab tidak memuaskan, dan 0% responden menjawab sangat tidak puas. Diagram chart variabel dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 4 Diagram Usability Quality Performance

Berdasarkan Gambar 4.4, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak puas memiliki persentase terendah yaitu 0%, sedangkan mayoritas responden menjawab sangat memuaskan dengan persentase 50%.

4.2.3.2 Variabel Information Quality pada Performance

Tabel 4.13 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kualitas informasi. Rekapitulasi berdasarkan jawaban responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 11 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden

Information Quality

No	Pernyataan	Skala Likert					Total Pernyataan	Total Jawaban
		1	2	3	4	5		
1	Website memberikan informasi yang jelas dan akurat.	0	0	7	66	90	163	735
2	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya.	0	0	4	72	87	163	735
3	Website memberikan informasi yang	0	0	5	64	94	163	741

	terbaru atau up to date.							
4	Website memberikan informasi yang relevan atau sesuai dengan informasi yang sesungguhnya.	0	0	5	51	107	163	754
5	Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.	0	0	6	62	95	163	741
6	Website menyediakan informasi secara detail.	0	0	5	64	94	163	641
7	Website menyediakan informasi dengan format yang tepat.	0	1	13	98	51	163	688
Total keseluruhan jawaban								5035

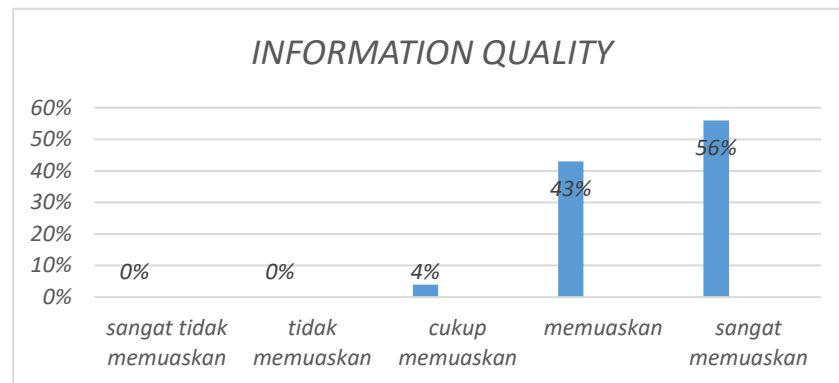
Pada tabel 4.13 terdapat 7 pernyataan serta 163 responden dari setiap indikator dari *information Quality* (kualitas informasi) pada website STITMHPALI. Sehingga total keseluruhan jawaban adalah 5035 yang didapatkan dari total responden yang memilih dikali pilihan angka skor likert 1-5. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Information Quality* berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah diolah terdapat pada tabel 4.14 dibawah.

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	sangat tidak memuaskan	1	0	0%
2	tidak memuaskan	2	1	0%
3	cukup memuaskan	3	45	4%
4	memuaskan	4	447	43%
Total			1111	100%

Jumlah skor hasil penelitian	5035	
------------------------------	------	--

Dari Tabel 4.14, diketahui bahwa 56% responden menjawab sangat memuaskan, 45% responden menjawab memuaskan, 4% responden menjawab cukup memuaskan, 0% responden menjawab tidak memuaskan, dan 0% responden menjawab sangat tidak puas. Diagram chart variabel dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 5 Diagram Chart Information Quality

Berdasarkan Gambar 4.5, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak puas memiliki persentase terendah yaitu 0%, sedangkan mayoritas responden menjawab memuaskan dengan persentase 56%.

4.2.3.3 Variabel Service Interaction Quality pada Performance

Tabel 4.15 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel kualitas interaksi. Rekapitulasi berdasarkan

jawaban responden adalah sebagai berikut.

tabel 4. 12 Rekapitulasi Jumlah Jawaban responden
Service Interaction quality

No	Pernyataan	Skala likert					Total Pernyataan	Total Jawaban
		1	2	3	4	5		
1	Website memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi.	0	1	13	98	51	163	688
2	Website memberikan keamanan terhadap informasi pribadi.	0	1	9	88	65	163	706
3	Website memberikan ruang untuk personalisasi.	0	4	36	72	51	163	659
4	Website memberikan ruang untuk berkomunikasi.	0	3	37	58	65	163	674
5	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola.	0	1	6	75	81	163	725
6	Website memberikan rasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan	0	0	2	79	82	163	732
7	Website mempunyai link yang bekerja dengan baik	0	1	6	75	81	163	725
8	Website mempunyai kecepatan download pada halaman.	0	1	6	69	87	163	731
9	Website mempunyai tata letak yang terstruktur dan konsisten.	0	0	2	68	93	163	743
10	Website mencerminkan identitas Universitas.	0	1	48	48	114	163	908
Total Keseluhan Jawaban								7291

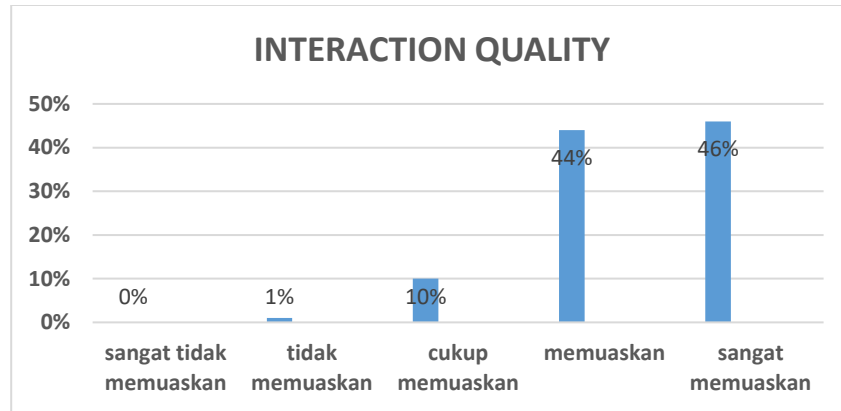
Pada tabel 4.15 terdapat 10 pernyataan serta 163 responden dari setiap indikator dari *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi)

pada website STITMHPALI. Sehingga total keseluruhan jawaban adalah 7291 yang didapatkan dari total responden yang memilih dikali pilihan angka skor likert 1-5. Berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Service Interaction Quality* berdasarkan hasil rekapitulasi yang telah diolah terdapat pada tabel 4.16 dibawah:

Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Variabel *Service Interaction Quality*

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak memuaskan	1	0	0%
2	Tidak memuaskan	2	13	1%
3	Cukup memuaskan	3	165	10%
4	Memuaskan	4	730	44%
5	Sangat memuaskan	5	770	46%
Total			1678	100%
Jumlah Skor Hasil Penelitian			7291	

Dari Tabel 4.16, diketahui bahwa 28% responden menjawab sangat memuaskan, 51% responden menjawab memuaskan, 18% responden menjawab cukup memuaskan, 3% responden menjawab tidak memuaskan, dan 7% responden menjawab sangat tidak puas. Diagram chart variabel dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4. 6 Diagram Chart Service Interaction Quality

Berdasarkan Gambar 4.6, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak puas memiliki persentase terendah yaitu 1%, sedangkan mayoritas responden menjawab memuaskan dengan persentase 46%.

4.2.4 Persentase Keseluruhan Variabel

Setelah diketahui persentase hasil perhitungan dari rekapitulasi responden penelitian berdasarkan metode *WebQual*, selanjutnya dilakukan perhitungan persentase secara keseluruhan.

4.2.4.1 Persentase Webqual pada Importance

Persentase keseluruhan variabel *Webqual* pada aspek *importance* adalah sebagai berikut.

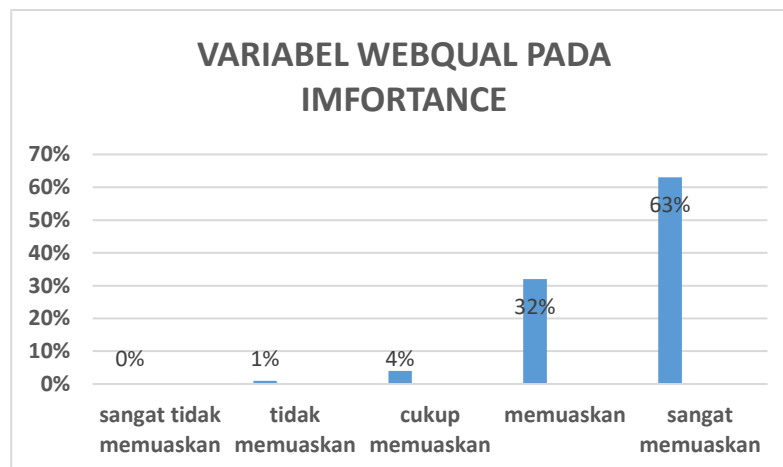
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel

Webqual Pada Importance

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	sangat tidak memuaskan	1	0	0%
2	tidak memuaskan	2	3	1%
3	cukup memuaskan	3	186	4%

4	memuaskan	4	1331	32%
5	sangat memuaskan	5	2555	63%
Total			4075	100%
Jumlah Skor Hasil Penelitian				

Pada tabel 4.17 diatas diperoleh data dari keseluruhan variabel *webqual* pada *importance* dengan Persentase responden yang menjawab sangat tidak memuaskan adalah 0%, tidak memuaskan 1%, cukup memuaskan 23%, memuaskan 63%, dan sangat puas 63%. Diagram chart berdasarkan data tersebut dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 4. 7 Diagram Chart Seluruh Variabel Webqual pada Importance

Berdasarkan Gambar 4.7, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak memuaskan memiliki persentase terendah, sedangkan responden yang menjawab sangat memuaskan memiliki persentase tertinggi.

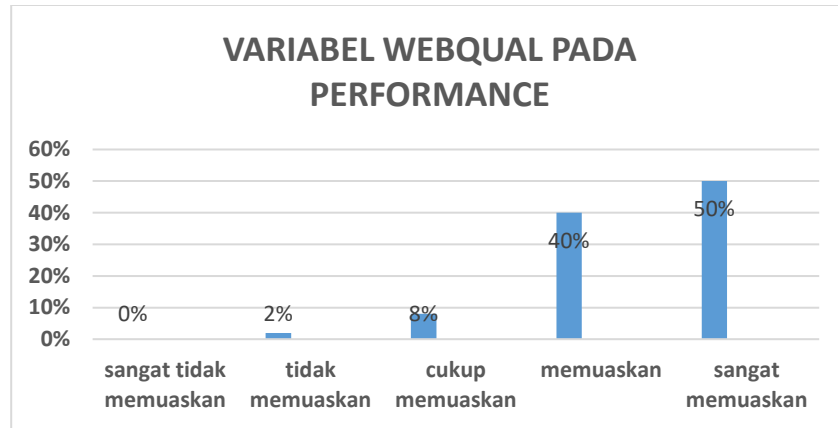
4.2.4.2 Persentase Webqual pada Performance

Persentase keseluruhan variabel *Webqual* pada aspek *Performance* adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel
Webqual Pada Performance**

No.	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tidak memuaskan	1	4	0%
2	Tidak memuaskan	2	18	2%
3	Cukup memuaskan	3	323	8%
4	Memuaskan	4	1597	40%
5	Sangat memuaskan	5	1970	50%
Total			3912	100%

Pada tabel 4.18 diatas diperoleh data dari keseluruhan variabel *webqual* pada *performance* dengan Persentase responden yang menjawab sangat tidak memuaskan adalah 0%, tidak memuaskan 2%, cukup memuaskan 8%, memuaskan 40%, dan sangat puas 50%. Diagram chart berdasarkan data tersebut dapat dilihat sebagai berikut

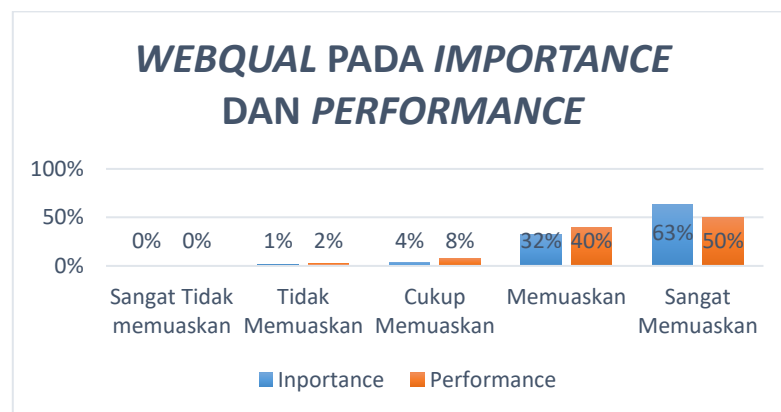


Gambar 4. 8 Diagram seluruh variable webqual pada performance

Berdasarkan Gambar 4.8, diketahui bahwa responden yang menjawab sangat tidak memuaskan memiliki persentase terendah, sedangkan responden yang menjawab sangat memuaskan memiliki persentase tertinggi.

4.2.5 Diagram Chart Webqual pada Importance dan Performance

Hasil yang diperoleh dari seluruh variabel *Webqual* pada aspek *Performance* dan *Importance* digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. 9 Diagram Chart Webqual pada Importance dan Performance

Berdasarkan Gambar 4.9 diagram chart berwarna biru menggambarkan persentase *Webqual* pada aspek *importance*, sedangkan diagram chart berwarna orange menggambarkan persentase *Webqual* pada aspek *performance*.

4.3 Hasil Pengukuran Kualitas Website STITMHPALI

Pada pengukuran hasil kualitas website ini akan dilakukan dua tahap yakni pengukuran nilai rata-rata *importance* dan *performance* kemudian pengukuran nilai kesenjangan GAP.

4.3.1 Hasil Pengukuran Nilai Rata-rata Importance dan Performance

Untuk mengetahui kualitas layanan website STITMHPALI, terlebih dahulu harus mencari nilai rata-rata dari keseluruhan *importance* dan *performance*. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Importance/Performance} = \frac{\text{Nilai rata jawaban pervariabe}}{\text{Jumlah pervariabel}}$$

Berdasarkan hasil perhitungan dari *importance* tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada *usability quality* adalah sebesar 7,16 *information quality* sebesar 7,44, dan *sercvice interaction quality* sebesar 7,22. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan website Hotel Swarna Dwipa Palembang dari harapan (*importance*) berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata importance} = \frac{7,16+7,44+7,22}{3}$$

Rata-rata website importance adalah 7,27.

Berdasarkan hasil perhitungan dari performance tiap-tiap variabel, didapat nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel usability quality sebesar 7,24, information quality sebesar 7,19, dan overall sebesar 7,29. Untuk mengetahui nilai kualitas layanan website Hotel Swarna Dwipa Palembang dari kinerja (performance) berikut perhitungannya:

$$\text{Rata-rata Performance} = \frac{7,24+7,19+7,29}{3}$$

Rata-rata website Performance adalah 7.24 Dari hasil perhitungan ini dapat diketahui bahwa harapan ideal tertinggi responden yaitu 7,27 dan persepsi kinerja website yaitu 7,24. Artinya, responden merasa puas dengan kinerja website namun memiliki harapan yang lebih tinggi pada kinerja website.

4.3.2 Hasil Pengukuran Kesenjangan (GAP)

Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau $Q_i \text{ (GAP)} > 0$ maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan dan harapan pengguna. Namun, jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau $Q_i \text{ (GAP)} < 0$ maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai dengan harapan pengguna. Untuk mencari

rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website STITMHPALI, berikut perhitungannya:

$$Qi(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{Imp}(i)$$

Berdasarkan pengukuran nilai rata-rata tingkat kepentingan (importance) dan penilaian kinerja (performance) maka diperoleh skor nilai rata-rata kualitas website STITMHPALI dari tingkat harapan (importance) adalah sebesar 7,27 sedangkan skor nilai rata-rata kualitas website STITMHPALI dari tingkat persepsi kinerja sistem (performance) adalah sebesar 7,24. Untuk mengetahui rata-rata nilai kesenjangan (GAP), perhitungannya yaitu:

$$Qi(\text{Gap}) = 7,24 - 7,27$$

Hasil perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website Hotel Swarna Dwipa Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,03. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja website STITMHPALI masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna, maka dari itu perlu adanya perbaikan atau peningkatan dari tiap indikator atau atribut-atribut pernyataan yang akan dicari menggunakan rumus IPA.

4.4 Importance Performance Analisis (IPA)

Langkah-langkah dalam model *Importance Performance Analisis* (IPA) dimulai dengan menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi). Tahap berikutnya

adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dinilai oleh pengguna, kemudian menghitung rata-rata keseluruhan atribut untuk tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) yang akan menjadi batas dalam diagram kartesius. Tahap terakhir adalah memetakan setiap atribut ke dalam diagram kartesius. Perhitungan menggunakan rumus

$$Tki = xi/yi*100$$

Ket : Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja(performance) perusahaan

Yi = skor penilaian kepentingan(performance) pengguna

tingkat kesesuaian (Tki) serta nilai rata-rata persepsi (Xi) dan harapan (Yi) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

variabel	importance(yi)	performance(xi)	
	mean(yi)	mean(xi)	Tki%
<i>Usability Quality</i>			
X1.1	4,63	4,52	97,62
X1.2	4,64	4,44	95,69
X1.3	4,71	4,43	94,06
X1.4	4,70	4,16	88,51
X1.5	3,82	4,16	108,90
X1.6	4,00	4,21	105,25
X1.7	4,23	4,48	105,91
<i>Information Quality(X2)</i>			
X2.1	4,59	4,51	98,26
X2.2	4,69	4,51	96,16
X2.3	4,73	4,55	96,19
X2.4	4,64	4,63	99,78
X2.5	4,60	4,55	98,91
X2.6	4,61	4,55	98,70
X2.7	4,74	4,21	88,82
<i>Service Interaction Quality(X3)</i>			
X3.1	4,55	4,21	92,53
X3.2	4,55	4,33	95,16

X3.3	4,61	4,17	90,46
X3.4	4,66	4,04	86,70
X3.5	4,65	4,13	88,82
X3.6	4,64	4,44	95,69
X3.7	4,69	4,49	95,74
X3.8	4,72	4,48	94,92
X3.9	4,69	4,55	97,01
X3.10	4,72	4,69	99,36

Tabel tersebut memperlihatkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian pada setiap indikator variabel. Indikator dengan persentase tingkat kesesuaian rendah menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Tingkat kesesuaian setiap indikator dihitung dengan membandingkan performance dan importance dari setiap pernyataan indikator yang mencerminkan nilai penerimaan website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI.

Hasil perhitungan persentase tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa beberapa indikator sudah memenuhi harapan pengguna, sehingga website tersebut dapat diterima oleh pengguna. Hal ini terlihat dari nilai tingkat kesesuaian yang melebihi 100%. Namun, ada juga indikator yang berada di bawah 100%, yang menunjukkan bahwa website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna berdasarkan indikator-indikator tertentu.

Pada Tabel 4.20, peringkat tertinggi adalah 108,90%, yang merupakan variabel Usability Quality yang mencakup apakah website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, peringkat terendah adalah 88,82%, yang berkaitan dengan website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola.

4.5 Pembahasan Hasil Diagram IPA

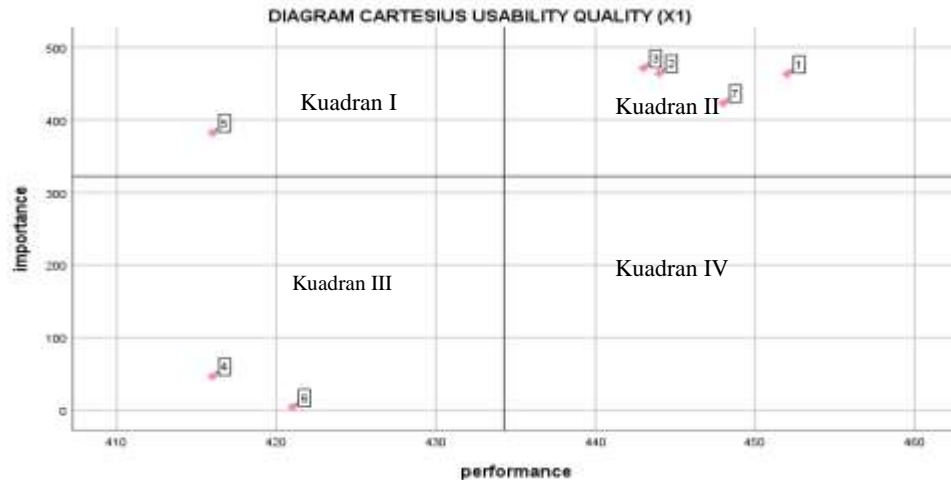
Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan pengguna akan diukur dengan importance performance analysis menggunakan variabel webqual, hasil deskripsi tingkat kepuasan dapat dilihat sebagai berikut:

4.5.1 Diagram Kartesius

Diagram Kartesius digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan, seperti peningkatan pelayanan dan sebagainya. Atribut yang berada dalam kuadran I (Concentrate Here) dianggap sangat penting tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah. Atribut dalam kuadran II (Keep Up The Good Work) dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Atribut yang berada dalam kuadran III (Low Priority) dianggap kurang penting dan memiliki tingkat kinerja yang rendah. memiliki kepentingan rendah, dan memiliki kinerja yang relatif rendah. Atribut yang berada dalam kuadran IV (Possible Overkill) dianggap kurang penting, namun layanan dianggap memiliki kinerja yang baik. Berikut adalah penempatan indikator masing-masing variabel dalam *Importance Performance matrix* (Diagram Cartesius).

4.5.1.1 Variabel Usability Quality

Berikut ini merupakan diagram cartesius untuk variable *usability quality* yang bisa dilihat pada gambar 4.10.



Gambar 4. 10 Diagram Cartesius Usability Quality

Dalam diagram kartesius, usability (kegunaan) dibagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I pada diagram kartesius usability (kegunaan) hanya mencakup indikator X1.5, yang menggambarkan *website* menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa indikator X1.5 dianggap sangat penting tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II pada diagram kartesius usability mencakup indikator X1.1, yang menggambarkan kemudahan pembelajaran pengguna dan pengoprasian dalam menggunakan *website*. Indikator X1.2 menggambarkan tentang apakah *website* memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti. Indikator X1.3 yaitu apakah *website* mengandung nilai kompetensi (kemampuan *website* untuk menunjukkan performa atau kualitas *website*) bagi pengguna. Kemudian indicator X1.7

situs web menyajikan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan sebagai penyedia platform penyedia informasi layanan kampus. Oleh karena itu, indikator X1.1,X1.2,X1.3,X1.7 dianggap sangat penting dan pada saat yang bersamaan, memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

c. Kuadran III

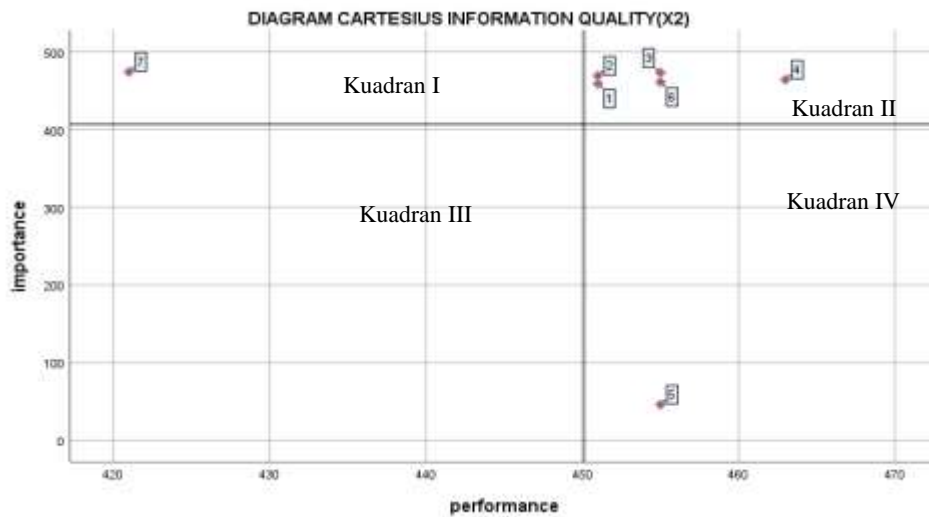
Kuadran III pada diagram kartesius usability hanya mencakup indikator X1.4, website mudan untuk navigasi dan bekerja dengan baik dan Indikator X1.6 yang menggambarkan tentang Situs web memberikan kesan yang positif pada pengguna. Oleh karena itu, indikator X1.4 dan X1.6 dianggap memiliki kepentingan yang rendah dan memiliki kinerja yang relatif rendah.

d. Kuadran IV

pada kuadran IV tidak terdapat indikator *usability quality*.

4.5.1.2 Variabel Information Quality

Berikut adalah gambar diagram kartesius untuk variabel Kualitas Informasi yang tersedia dalam gambar 4.11.



Gambar 4. 11 Diagram Cartesius Information Quality

Dalam diagram kartesius, *Information Quality* dibagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I pada diagram kartesius *Information Quality* hanya mencakup indikator X2.7, yang menggambarkan *website* menyediakan informasi dengan format yang tepat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa indikator X2.7 dianggap sangat penting tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II pada diagram kartesius *Information Quality* mencakup indikator X2.1, yang menggambarkan *website* memberikan informasi yang jelas dan akurat. Indikator X2.2 menggambarkan tentang apakah *website* memberikan informasi yang dapat dipercaya. Indikator X2.3 yaitu apakah *website* memberikan informasi yang terbaru atau up to date, indikator X2.4 menggambarkan apakah *website* memberikan informasi

yang relevan atau sesuai dengan informasi yang sesungguhnya, kemudian indikator X2.6 yang menggambarkan tentang *website* menyediakan informasi secara detail. Oleh karena itu, indikator X2.1,X2.2,X2.3,X2.4 dan X2.6 dianggap sangat penting dan pada saat yang bersamaan, memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

c. Kuadran III

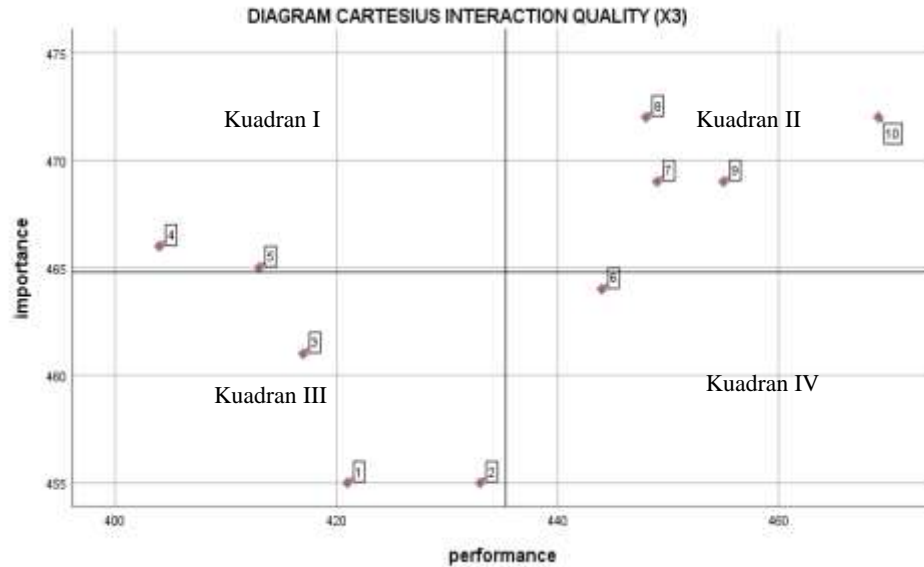
Kuadran III pada diagram kartesius *Information Quality* tidak ada indikator yang masuk di kuadran ini dianggap tidak ada indikator yang memiliki kepentingan rendah dan memiliki kinerja yang relatif rendah.

d. Kuadran IV

Kuadran IV pada diagram kartesius *Information Quality* hanya mencakup indikator X2.5 yang menggambarkan *website* menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. Oleh karena itu, indikator X2.5 dianggap kurang penting, tetapi layanan memiliki kinerja yang baik.

4.5.1.3 Variabel Service Interaction Quality

Berikut adalah gambar diagram kartesius untuk variabel Kualitas Informasi yang tersedia dalam gambar 4.12.



Gambar 4. 12 Diagram Cartesius Interaction Quality

Dalam diagram kartesius, *Information Quality* dibagi menjadi empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I pada diagram kartesius *Service Interaction Quality* hanya mencakup indikator X3.5, yang menggambarkan *website* memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola dan Indikator X3.4 yang menggambarkan tentang *website* memberikan ruang untuk berkomunikasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa indikator X3.5 dan X3.4 dianggap sangat penting tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah.

b. Kuadran II

Kuadran II pada diagram kartesius *Service Interaction Quality* mencakup indikator X3.7, yang menggambarkan *website* mempunyai link yang bekerja dengan baik. Indikator X3.8 menggambarkan tentang

website mempunyai kecepatan download pada halaman. Indikator X3.9 yaitu apakah *website* mempunyai tata letak yang terstruktur dan konsisten. indikator X3.10 menggambarkan apakah *website* mencerminkan identitas Universitas, Oleh karena itu, indikator X3.7,X3.8,X3.9 dan X3.10 dianggap sangat penting dan pada saat yang bersamaan, memiliki tingkat kinerja yang tinggi.

c. Kuadran III

Kuadran III pada diagram kartesius *Interaction Quality* ada 3 indikator yang masuk di kuadran ini yakni indicator X3.1 yang menggambarkan tentang *website* memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi, indicator X3.2 yang menggambarkan tentang *website* memberikan keamanan terhadap informasi pribadi, kemudian idikator X3.3 yang menggambarkan tentang *Website* memberikan ruang untuk personalisasi. Oleh karena itu indicator yang masuk kuadran III memiliki kepentingan rendah dan memiliki kinerja yang relatif rendah.

d. Kuadran IV

Kuadran IV pada diagram kartesius *Information Quality* hanya mencakup indikator X3.6 yang menggambarkan *Website* memberikan rasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. Oleh karena itu, indikator X3.6 dianggap kurang penting tapi kineja baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menarik kesimpulan terkait dengan Analisis Kualitas *Website* STITMHPALI menggunakan Model *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis*(IPA) antara lain:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas website STITMHPALI belum memenuhi harapan mahasiswa/i. Hal ini dibuktikan oleh adanya perbedaan rata-rata antara *importance* dan *performance* mahasiswa terhadap masing-masing variabel *webqual* 4.0 dan hasil kesenjangan (GAP) juga bernilai negatif (<0) yaitu sebesar $-0,03$, di mana *performance* lebih rendah dibandingkan dengan *importance* mahasiswa hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat *performance* Website STITMHPALI masih kurang dan belum memenuhi harapan/kepuasan pengguna.
2. Variabel Usability Quality (Kualitas kegunaan) adalah variabel dengan kesesuaian tertinggi, dengan tingkat kesesuaian indikator X1.5 yang menyatakan website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna persentasenya sebesar 108,90%. indikator X1.6 yang menyatakan situs web memberikan kesan positif pada pengguna persentasenya sebesar 105,25% dan pada indikator X1.7 situs web menyajikan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan

sebagai penyedia platform penyedia informasi layanan kampus persentasenya sebesar 105,91% Hal ini mengindikasikan bahwa Usability Quality pada website STITMHPALI cukup berhasil.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyarankan:

1. Pengelola website perlu mempertahankan prestasi yang telah dicapai, dalam variabel Usability Quality (Kualitas Kegunaan) website karena persentase tingkat kesesuiannya sudah cukup sesuai dengan harapan mahasiswa/i.
2. Manajemen pengelola website STITMHPALI disarankan menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk mengembangkan website yang lebih baik. Usulan indikator yang memerlukan perbaikan berdasarkan hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran dihitung secara keseluruhan variabel didapatkan bahwa ada 4 indikator yang masuk pada kuadran I dimana kuadran ini adalah prioritas utama dalam perbaikan layanan karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah yakni indikator XI.5 yang menyatakan website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, X2.7, yang menggambarkan *website* menyediakan informasi dengan format yang tepat. X3.5, yang menggambarkan website memberikan

kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola dan Indikator X3.4 yang menggambarkan tentang website memberikan ruang untuk berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- R. Hidayat, "Pengukuran Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0," *Cara Pratis Membangun Website Gratis. Jakarta Elex Media Komputindo*, vol. 2, no. 1, pp. 19–25, 2010, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>
- J. Sinuraya, "Pengukuran Kualitas Website Dengan Metode WebQual 4.0 (Studi Kasus Website Politeknik Negeri Medan)," *J. Teknovasi*, vol. 06, no. 02, pp. 51–59, 2019, [Online]. Available: www.polmed.ac.id
- S. Barnes and R. Vidgen, "WebQual : Eksplorasi Kualitas Situs Web WebQual : Eksplorasi Kualitas Situs Web," 2000.
- J. A. Martilla, And, and J. C. James, "Importance-Per Analysis," *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 2010.
- J. Saputra, Satrianansyah, H. Wijaya Lingga Oktafia, and T. Rahman, "Analisis Kualitas Website Institut XYZ Menggunakan Metode Webqual dan IPA," *J. Sains Komput. Inform. (J-SAKTI)*, vol. 5, no. 1, pp. 318–327, 2021.
- D. Delima and Z. Nadiyah, "Peran Website Sistem Informasi Akademik Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa," *Dialekt. KOMUNIKA J. Kaji. Komun. dan Pembang. Drh.*, vol. 8, no. 2, pp. 100–109, 2020, doi: 10.33592/dk.v8i2.684.
- I. G. N. S. Wijaya, E. Triandini, E. T. G. Kabnani, and S. Arifin, "E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee," *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 107–124, 2021, doi: 10.26594/register.v7i2.2266.
- R. Pamungkas and S. Saifullah, "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0," *INTENSIF J. Ilm. Penelit.*

dan Penerapan Teknol. Sist. Inf., vol. 3, no. 1, p. 22, 2019, doi:
10.29407/intensif.v3i1.12137.

W. S. Fatmala, Suprpto, and A. Rachmadi, “Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (ipa),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 175–183, 2018.

W. Warjiyono and C. M. Hellyana, “Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 2, pp. 139–146, 2018, doi: 10.25126/jtiik.201852666.

LAMPIRAN

Lampiran 1 surat Observasi

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
J. Pangaran Ratu No. 475 Hal. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452
Telepon: (0711) 354888 Faksimile (0711) 3582208
Website: www.saintek.uinradenfatah.ac.id



Nomor : B-10/11.09/PP.07/VIII.2/11/2023 Palembang, 01 November 2023
Sifat : Penting
Lampiran :-
Hal : **Mohon Izin Observasi**

Kepada Yth.
Kepala STITMHPALI
Di
Pemekal Abab lematang Ilir

Sehubungan dengan surat pengajuan proposal penelitian mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 2020 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, maka dengan ini kami mohon berkenan Bapak/Ibu untuk memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami.

Nama : Milda Yanti
NIM : 2030803086
Program Studi : Sistem Informasi
Alamat : Desa Tanjung Kurung Kec. Abab Kab.PALI
Tempat Observasi : STIT Mamba'ul Hikmah PALLI
Waktu Observasi : November 2023 s.d Desember 2023
Objek Observasi : Data populasi, data website STITMHPALI

Sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan, untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas mata kuliah tersebut. Semua bahan dan keterangan yang diperoleh akan digunakan untuk pengembangan ilmu sesuai dengan program studinya dan tidak akan dipublikasikan kepada pihak ketiga.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.





Lampiran 2 balasan surat observasi



YAYASAN MAMBA'UL HIKAM PALI
SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH MAMBA'UL HIKAM
TERAKREDITASI "BAIK" NOMOR: 1056/SK/LAMDIK/Ak/S/X/2023
Kabupaten Penul Abab Lematang Ilir Provinsi Sumatera Selatan
Website: <https://stitmhpal.ac.id/> email: stitmambaulhikam@gmail.com

Nomor : 01/225/SB/STIT-MH/PALI/XI/2023
Lamp. : -
Perihal : Pemberian Izin Observasi

Yth. **Dekan Fakultas Sains dan Teknologi**
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Palembang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan surat dari Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang Nomor: B-1480/Un.09/PP.07/VIII.2/11/2023 tanggal 13 November 2023 tentang Permohonan Izin Observasi Pra Penelitian mahasiswa Prodi Sistem Informasi Angkatan 2020 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang, dengan ini Ketua STIT Mamba'ul Hikam Pali **memberikan izin Observasi Pra Penelitian Mahasiswa** kepada:

Nama : Milda Yanti
NIM : 2030803086
Program Studi : Sistem Informasi
Alamat : Desa Tanjung Kurung Kecamatan Ahab Kabupaten PALI
Waktu Observasi : 25 November 2023
Objek Observasi : Data website dan data mahasiswa STIT Mamba'ul Hikam PALI

Demikian surat ini kami sampaikan agar dapat dijadikan bahan sesuai keperluan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Penul Abab Lematang Ilir, 18 November 2023

Ketua STIT Mamba'ul Hikam PALI,

Dr. M. Erlin Susanto, S.Sos.I., M.Pd.I.
NIDN. 2101067947

Lampiran 3 Wawancara Narasumber 1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452
Telpon : (0711) 354666 faximile (0711) 356209
Website: www.saintek.radenfatah.ac.id



BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini

Telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan observasi yang akan dilakukan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah PALI
Nama Narasumber : Rizki Angga putra
Bagian : Pengelola Informatika
Deskripsi :

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan observasi yang akan dilakukan di STIT MAMBA'UL HIKAM PALI, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir

Peneliti

Milda Yanti
NIM. 2030803086

mengetahui
PALI, 26 November 2023
Narasumber

(Rizki Angga Putra)

LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Milda Yanti

Narasumber : Rizki Angga Putra S.Sos.I., M.A.

Tempat : Prodi Tarbiyah STITMHPALI

Alamat : Jl. Merdeka, KM 10 Kel. Handayani Mulya, Talang Ubi, Kab. Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan 31211

Hari/tanggal : 26 November 2023

WAWANCARA

Pewawancara : Kapan website ini pertama kali diluncurkan?

Wawancara : tahun 2019

Pewawancara : Apakah website STITMHPALI sudah pernah dianalisis dari segi kualitasnya

Wawancara : Dari awal website ini resmi digunakan pada tahun 2019 sampai sekarang belum ada yang menganalisis.

Pewawancara : bagaimana pembaruan website STITMHPALI apakah ada pembaruan informasi, perubahan desain atau perubahan fungsionalitas sejak diluncurkan?

Wawancara : untuk pembaruan desain dan fungsionalitas belum ada, dari awal website ini resmi diluncurkan pembaruan yang terus dilakukan yaitu pembaruan informasi saja.

Pewawancara : Apakah ada tantangan atau kendala untuk melakukan pembaruan website yang lebih baik?

Wawancara : belum adanya data yang akurat untuk melakukan perubahan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna website dan kekurangan tim ahli teknologi yang menjadi kelemahan untuk melakukan perubahan pada website ini.

Lampiran 4 Wawancara Narasumber 2



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452
Telpun : (0711) 354666 faksimile (0711) 356209
Website: www.saintek.radenfatah.ac.id



BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini

Telah dilaksanakan wawancara yang berkaitan dengan observasi yang akan dilakukan untuk memenuhi Tugas Akhir Strata Satu (S1).

Tempat : STIT MAMBA'UL HIKAM PALI
Nama Narasumber : Indah Puca Haji, M.Pd.
Bagian : WF, Bidang Akademi & Kemahasiswaan
Deskripsi :

Pihak pewawancara melakukan wawancara dengan pihak narasumber yang berkaitan dengan observasi yang akan dilakukan di STIT MAMBA'UL HIKAM PALI, kemudian narasumber memberikan jawaban terkait pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Adapun pertanyaan yang diajukan serta hasil wawancara terlampir

Peneliti


Milda Yanti
NIM. 2030803086

mengetahui
PALI, 10 Januari 2023
Narasumber


Indah Puca Haji, M.Pd.

LAMPIRAN WAWANCARA

Pewawancara : Milda Yanti

Narasumber : Indah Puspa Haji, M.Pd.

Tempat : Prodi Tarbiyah STITMHPALI

Alamat : Jl. Merdeka, KM 10 Kel. Handayani Mulya, Talang Ubi, Kab. Penukal Abab Lematang Ilir, Sumatera Selatan 31211

Hari/tanggal : 26 November 2023

WAWANCARA

Pewawancara : Kapan Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah ini berdiri?

Wawancara : pada tanggal 22 Mei tahun 2019

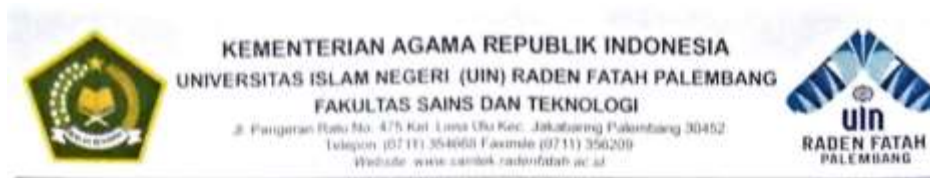
Pewawancara : Berapa jumlah populasi di STITMHPALI

Wawancara : Mahasiswa dari angkatan 2019-2023 berjumlah 163, dosen 7 orang staf 2 orang.

Lampiran 5 Observasi Website

NO	Tanggal Observasi	Aspek yang Diamati	Deskripsi observasi	kekurangan
1	29 November 2023	Desain Tampilan	Desain responsif dan modern, warna yang seimbang.	-
2	29 November 2023	Navigasi	Pengguna dapat menemukan info dengan cepat.	Beberapa sub-menu kurang jelas. Terdapat navigasi yang kosong informasi dan terdapat eror pada navigasi aplikasi pihak ketiga yaitu WhatsApp yang disediakan pada website untuk menghubungi kontak pengelola namun yang ditemui pengguna bukan kontak pengelola website melainkan sebuah chat link yang dishare menggunakan WhatsApp masing-masing
3	30 November 2023	Keterbacaan (Readability)	Teks jelas, font yang digunakan nyaman dibaca.	-
4	30 November	Konten	Konten informatif dan relevan, sesuai topik.	Beberapa bagian kurang up-to-date.

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian



Nomor: H. 400/Uin 09/PP 07/VIII 2/05/2024
Sifat: Penting
Lampiran: -
Hal: **Mohon Izin Penelitian**
An. Milda Yanti

Palembang, 29 Mei 2024

Kepada
Yth. Direktur Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mambau'ul Hikmah
di
Pendopo

Dalam rangka penyelesaian penulisan Karya Ilmiah berupa skripsi mahasiswa kami:

Nama	Milda Yanti
NIM / Program Studi	2030803086 / Sistem Informasi
Alamat	Desa Tanjung Kuring Kec. Abab Kab. PALI
Judul Penelitian	Analisis Kualitas Website SITTMH PALI Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model <i>HciQUAL 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
Waktu Penelitian	30 April s.d. 10 Mei 2024
Objek Penelitian	Data kuesioner responden pengguna website SITTMH PALI

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di Lembaga yang Bapak pimpin, sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.


Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak, kami haturkan terima kasih.

PIh Dekan
Wakil Dekan III,


Mukhammad Ismail



Lampiran 7 Persetujuan Penyebaran Koesinoer Dari STITMHPALI



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Pangeran Ratu No. 475 Kel. Lima Ulu Kec. Jakabaring Palembang 30452
Telepon: (0711) 354668 Faksimile (0711) 3562209
Website: www.saintek.radenfatah.ac.id




BERITA ACARA PENYEBARAN KUESIONER

Pada hari minggu 05 Mei sampai dengan 20 Mei 2024 telah dilaksanakan penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan untuk memenuhi tugas akhir Strata Satu (S1).

Tempat : Sekolah tinggi Ilmu Tarbiyah Mamba'ul Hikam PALI
Responden : Mahasiswa/i, Dosen dan Staff.
Peneliti : Milda Yanti (2030803086)
Fakultas / jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informatika

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner dengan pihak responden melalui cara *online* yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mamba'ul Hikam PALI Kemudian responden menjawab setiap butir pernyataan terkait yang dibutuhkan oleh peneliti.

Mengetahui,
PALI, 05 Mei 2024
Ketua STITMHPALI

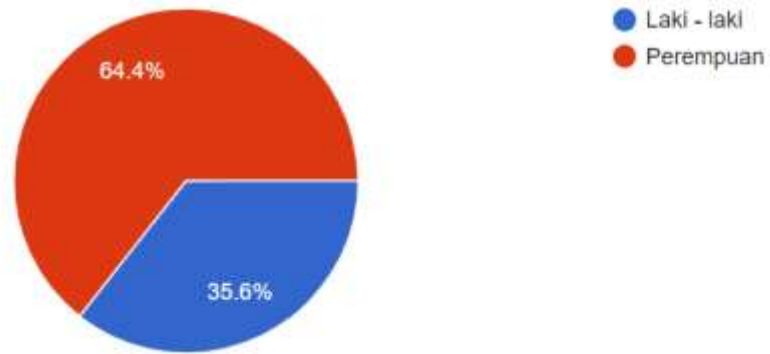


Dr. KH. M. Erlin Suatri, M.Pd.I

Lampiran 8 pembagian responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin

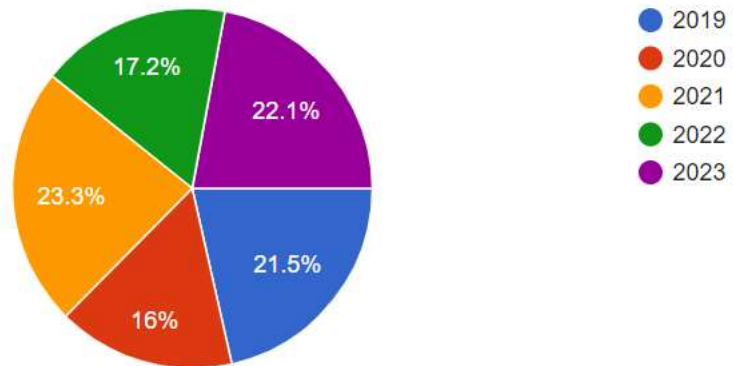
163 responses



Lampiran 9 Pembagian Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Angkatan

163 responses



Lampiran 10 Lampiran Kuesioner Penelitian webqual 4.0 pada importance

Kepada Yth.

Pengguna Website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mamba'ul Hikam PALI

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi Program Studi Sistem Informasi fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Radenfatah Palembang mengharapkan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. kuesioner ini adalah alat pengambilan data dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul : "**Analisis Kualitas Website STITMHPALI Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis (IPA)**".

Informasi yang sedianya anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu dan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih dan terimakasih kepada jajaran staff yang telah memberikan izin untuk melakukan riset ini.

Peneliti,

Milda Yanti

Berikan pilihan pada setiap pertanyaan yang anda anggap sesuai.

Keterangan :

poin 1 = sangat tidak memuaskan

poin 2 = tidak memuaskan.

poin 3 = cukup memuaskan.

poin 4 = memuaskan.

poin 5 = sangat memuaskan.

Nama :

Nim :

Angkatan : 2019 2020 2021 2022 2023 2024

No	uraian	sangat memuaskan	memuaskan	cukup memuaskan	tidak memuaskan	sangat tidak memuaskan
		5	4	3	2	1

Usability Quality(X1)						
1	Website mudah dipelajari dan dioperasikan. (X1.1)					
2	Website memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti(X1.2)					
3	Website mengandung nilai kompetensi (kemampuan website untuk menunjukkan performa atau kualitas website)(X1.3)					
4	website mudah untuk navigasi dan bekerja dengan baik (X1.4)					
5	Website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.(X1.5)					
6	Situs web memberikan kesan yang positif pada pengguna.(X1.6)					
7	website mudah untuk navigasi dan bekerja dengan baik(X1.7)					
Information Quality(X2)						
1	Website memberikan informasi yang jelas dan akurat. (X2.1)					
2	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya. (X2.2)					
3	Website memberikan informasi yang terbaru atau up to date. (X2.3)					
4	Website memberikan informasi yang relevan atau sesuai dengan informasi yang sesungguhnya.(X2.4)					
5	Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.(X2.5)					
6	Website menyediakan informasi secara detail.(X2.6)					
7	Situs web menyajikan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan sebagai platform penyedia informasi layanan kampus.(X2.7)					
Service Interaction Quality(X3)						
1	Website memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi.(X3.1)					
2	Website memberikan keamanan terhadap informasi pribadi.(X3.2)					
3	Website memberikan ruang untuk personalisasi.(X3.3)					
4	Website memberikan ruang untuk berkomunikasi.(X3.4)					
5	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola.(X3.5)					
6	Website memberikan rasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.(X3.6)					
7	Website mempunyai link yang bekerja dengan baik.(X3.7)					
8	Website mempunyai kecepatan download pada halaman. (X3.8)					
9	Website mempunyai tata letak yang terstruktur dan konsisten.(X3.9)					

10	Website mencerminkan identitas Universitas.(X3.10)					
----	---	--	--	--	--	--

Lampiran 11 Kuesioner Penelitian webqual 4.0 pada performance

Kepada Yth.

Pengguna Website Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Mamba'ul Hikam PALI

Dengan Hormat,

Saya mahasiswi Program Studi Sistem Informasi fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Radenfatah Palembang mengharapkan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. kuesioner ini adalah alat pengambilan data dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul : "**Analisis Kualitas Website STITMHPALI Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis (IPA)**".

Informasi yang sedianya anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini. atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu dan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih dan terimakasih kepada jajaran staff yang telah memberikan izin untuk melakukan riset ini.

Peneliti,

Milda Yanti

Berikan pilihan pada setiap pertanyaan yang anda anggap sesuai.

Keterangan :

poin 1 = sangat tidak memuaskan

poin 2 = tidak memuaskan.

poin 3 = cukup memuaskan.

poin 4 = memuaskan.

poin 5 = sangat memuaskan.

Nama :

Nim :

Angkatan : 2019 2020 2021 2022 2023 2024

No	uraian	sangat memuaskan	memuaskan	cukup memuaskan	tidak memuaskan	sangat tidak memuaskan
		5	4	3	2	1

Usability Quality(X1)						
1	Website mudah dipelajari dan dioperasikan. (X1.1)					
2	Website memiliki tampilan antar muka yang jelas dan mudah dimengerti(X1.2)					
3	Website mengandung nilai kompetensi (kemampuan website untuk menunjukkan performa atau kualitas website)(X1.3)					
4	website mudah untuk navigasi dan bekerja dengan baik (X1.4)					
5	Website menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.(X1.5)					
6	Situs web memberikan kesan yang positif pada pengguna.(X1.6)					
7	Situs web menyajikan antarmuka yang sesuai dengan kebutuhan sebagai platform penyedia informasi layanan kampus (X1.7)					
Information Quality(X2)						
1	Website memberikan informasi yang jelas dan akurat. (X2.1)					
2	Website memberikan informasi yang dapat dipercaya. (X2.2)					
3	Website memberikan informasi yang terbaru atau up to date. (X2.3)					
4	Website memberikan informasi yang relevan atau sesuai dengan informasi yang sesungguhnya.(X2.4)					
5	Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami.(X2.5)					
6	Website menyediakan informasi secara detail.(X2.6)					
7	Website menyediakan informasi dengan format yang tepat.(X2.7)					
Service Interaction Quality(X3)						
1	Website memberikan rasa aman ketika melakukan transaksi.(X3.1)					
2	Website memberikan keamanan terhadap informasi pribadi.(X3.2)					
3	Website memberikan ruang untuk personalisasi.(X3.3)					
4	Website memberikan ruang untuk berkomunikasi.(X3.4)					
5	Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola.(X3.5)					
6	Website memberikan rasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan.(X3.6)					
7	Website mempunyai link yang bekerja dengan baik.(X3.7)					
8	Website mempunyai kecepatan download pada halaman. (X3.8)					
9	Website mempunyai tata letak yang terstruktur dan konsisten.(X3.9)					

10	Website mencerminkan identitas Universitas.(X3.10)					
----	---	--	--	--	--	--

Lampiran 12 Hasil uji validitas Variabel Usability Quality pada Importance

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	total_x1
X1.1	Pearson Correlation	1	.391**	.623**	.563**	.146	.200*	.128	.697**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.063	.010	.103	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.2	Pearson Correlation	.391**	1	.281**	.436**	.135	.138	.214**	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.086	.078	.006	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.3	Pearson Correlation	.623**	.281**	1	.488**	.146	.199*	.072	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.063	.011	.358	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.4	Pearson Correlation	.563**	.436**	.488**	1	.051	.154*	.100	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.516	.050	.204	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.5	Pearson Correlation	.146	.135	.146	.051	1	.397**	.248**	.518**
	Sig. (2-tailed)	.063	.086	.063	.516		.000	.001	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.6	Pearson Correlation	.200*	.138	.199*	.154*	.397**	1	.514**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.010	.078	.011	.050	.000		.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.7	Pearson Correlation	.128	.214**	.072	.100	.248**	.514**	1	.555**
	Sig. (2-tailed)	.103	.006	.358	.204	.001	.000		.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
total_x1	Pearson Correlation	.697**	.603**	.633**	.628**	.518**	.633**	.555**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	163	163	163	163	163	163	163	163

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 13 Hasil uji validitas Variabel information Quality pada Importance

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	total_x2
X2.1	Pearson Correlation	1	.447**	.432**	.429**	.505**	.460**	.372**	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.2	Pearson Correlation	.447**	1	.454**	.528**	.462**	.470**	.451**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.3	Pearson Correlation	.432**	.454**	1	.402**	.531**	.516**	.547**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.4	Pearson Correlation	.429**	.528**	.402**	1	.358**	.665**	.498**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.5	Pearson Correlation	.505**	.462**	.531**	.358**	1	.539**	.551**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.6	Pearson Correlation	.460**	.470**	.516**	.665**	.539**	1	.579**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.7	Pearson Correlation	.372**	.451**	.547**	.498**	.551**	.579**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
total_x2	Pearson Correlation	.713**	.728**	.731**	.738**	.758**	.808**	.755**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	163	163	163	163	163	163	163	163

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

Lampiran 14 Hasil uji validitas Variabel Service Interaction Quality pada Importance

		Correlations										
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	total_x3
X3.1	Pearson Correlation	1	.228 ^{**}	.448 ^{**}	.435 ^{**}	.425 ^{**}	.351 ^{**}	.349 ^{**}	.352 ^{**}	.403 ^{**}	.311 ^{**}	.609 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.2	Pearson Correlation	.228 ^{**}	1	.377 ^{**}	.509 ^{**}	.479 ^{**}	.502 ^{**}	.378 ^{**}	.501 ^{**}	.378 ^{**}	.487 ^{**}	.664 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.3	Pearson Correlation	.448 ^{**}	.377 ^{**}	1	.543 ^{**}	.494 ^{**}	.539 ^{**}	.563 ^{**}	.502 ^{**}	.522 ^{**}	.482 ^{**}	.750 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.4	Pearson Correlation	.435 ^{**}	.509 ^{**}	.543 ^{**}	1	.648 ^{**}	.593 ^{**}	.456 ^{**}	.539 ^{**}	.499 ^{**}	.497 ^{**}	.784 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.5	Pearson Correlation	.425 ^{**}	.479 ^{**}	.494 ^{**}	.648 ^{**}	1	.538 ^{**}	.578 ^{**}	.620 ^{**}	.426 ^{**}	.464 ^{**}	.777 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.6	Pearson Correlation	.351 ^{**}	.502 ^{**}	.539 ^{**}	.593 ^{**}	.538 ^{**}	1	.447 ^{**}	.465 ^{**}	.424 ^{**}	.514 ^{**}	.731 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.7	Pearson Correlation	.349 ^{**}	.378 ^{**}	.563 ^{**}	.456 ^{**}	.578 ^{**}	.447 ^{**}	1	.682 ^{**}	.597 ^{**}	.524 ^{**}	.758 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.8	Pearson Correlation	.352 ^{**}	.501 ^{**}	.502 ^{**}	.539 ^{**}	.620 ^{**}	.465 ^{**}	.682 ^{**}	1	.522 ^{**}	.587 ^{**}	.785 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.9	Pearson Correlation	.403 ^{**}	.378 ^{**}	.522 ^{**}	.499 ^{**}	.426 ^{**}	.424 ^{**}	.597 ^{**}	.522 ^{**}	1	.500 ^{**}	.719 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.10	Pearson Correlation	.311 ^{**}	.487 ^{**}	.482 ^{**}	.497 ^{**}	.464 ^{**}	.514 ^{**}	.524 ^{**}	.587 ^{**}	.500 ^{**}	1	.718 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
total_x3	Pearson Correlation	.609 ^{**}	.664 ^{**}	.750 ^{**}	.784 ^{**}	.777 ^{**}	.731 ^{**}	.758 ^{**}	.785 ^{**}	.719 ^{**}	.718 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163

Lampiran 15 Hasil uji Reliabilitas Tiga Variabel pada Importance

Variabel Usability Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.714	7

Variabel Information Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.867	7

Variabel Service Interaction Quality

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	10

Lampiran 16 Hasil uji validitas Variabel Usability Quality pada performance

		Correlations							
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.511**	.421**	.445**	.501**	.452**	.431**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.2	Pearson Correlation	.511**	1	.361**	.530**	.543**	.444**	.531**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.3	Pearson Correlation	.421**	.361**	1	.387**	.239**	.173*	.249**	.546**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.027	.001	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.4	Pearson Correlation	.445**	.530**	.387**	1	.332**	.339**	.436**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.5	Pearson Correlation	.501**	.543**	.239**	.332**	1	.567**	.509**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.6	Pearson Correlation	.452**	.444**	.173*	.339**	.567**	1	.568**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.027	.000	.000		.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X1.7	Pearson Correlation	.431**	.531**	.249**	.436**	.509**	.568**	1	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.741**	.774**	.546**	.684**	.760**	.723**	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	163	163	163	163	163	163	163	163

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 17 Hasil uji validitas Variabel Information Quality pada performance

		Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.355**	.463**	.287**	.357**	.281**	.236**	.392**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.2	Pearson Correlation	.355**	1	.440**	.394**	.449**	.330**	.432**	.388**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.3	Pearson Correlation	.463**	.440**	1	.498**	.517**	.389**	.478**	.440**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.4	Pearson Correlation	.287**	.394**	.498**	1	.493**	.436**	.464**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.5	Pearson Correlation	.357**	.449**	.517**	.493**	1	.464**	.514**	.433**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.6	Pearson Correlation	.281**	.330**	.389**	.436**	.464**	1	.553**	.364**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
X2.7	Pearson Correlation	.236**	.432**	.478**	.464**	.514**	.553**	1	.397**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.392**	.388**	.440**	.476**	.433**	.364**	.397**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	163	163	163	163	163	163	163	163

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

Lampiran 18 Hasil uji validitas Variabel Service Interaction Quality pada performance

		Correlations										
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.214**	.434**	.335**	.332**	.178*	.145	.049	.101	.076	.528**
	Sig. (2-tailed)		.006	.000	.000	.000	.023	.066	.535	.202	.333	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.2	Pearson Correlation	.214**	1	.297**	.085	.192*	.228**	.318**	.115	.401**	.204**	.515**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.280	.014	.003	.000	.144	.000	.009	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.3	Pearson Correlation	.434**	.297**	1	.520**	.410**	.250**	.220**	.207**	.279**	.054	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.005	.008	.000	.493	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.4	Pearson Correlation	.335**	.085	.520**	1	.544**	.208**	.082	.137	-.011	-.014	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.280	.000		.000	.008	.298	.082	.887	.860	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.5	Pearson Correlation	.332**	.192*	.410**	.544**	1	.347**	.315**	.202**	.039	.090	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	.000		.000	.000	.010	.620	.253	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.6	Pearson Correlation	.178*	.228**	.250**	.208**	.347**	1	.423**	.295**	.201**	.270**	.586**
	Sig. (2-tailed)	.023	.003	.001	.008	.000		.000	.000	.010	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.7	Pearson Correlation	.145	.318**	.220**	.082	.315**	.423**	1	.375**	.316**	.310**	.574**
	Sig. (2-tailed)	.066	.000	.005	.298	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.8	Pearson Correlation	.049	.115	.207**	.137	.202**	.295**	.375**	1	.466**	.436**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.535	.144	.008	.082	.010	.000	.000		.000	.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.9	Pearson Correlation	.101	.401**	.279**	-.011	.039	.201**	.316**	.466**	1	.463**	.516**
	Sig. (2-tailed)	.202	.000	.000	.887	.620	.010	.000	.000		.000	.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
X3.10	Pearson Correlation	.076	.204**	.054	-.014	.090	.270**	.310**	.436**	.463**	1	.435**
	Sig. (2-tailed)	.333	.009	.493	.860	.253	.000	.000	.000	.000		.000
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.528**	.515**	.695**	.583**	.669**	.586**	.574**	.538**	.516**	.435**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).


Lampiran 19 Hasil uji Reliabilitas Tiga Variabel pada Importance

Varuabel Usability Quality




Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	7

Variabel Information Quality



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.832	7

Variabel service Interaction Quality



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	10

Lampiran 20 Dokumentasi Observasi dan Penelitian







Lampiran 21 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Importance Variabel Usability Quality

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
1	3	3	3	3	4	3	4
2	5	4	5	5	3	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	3	4
8	3	3	4	3	4	4	4
9	4	3	4	4	4	3	4
10	4	3	4	4	3	3	4
11	5	5	4	5	3	3	4
12	5	5	5	5	4	3	4
13	4	5	4	5	3	4	4
14	5	4	5	4	3	4	4
15	4	5	5	5	4	4	4
16	5	5	5	5	5	4	4
17	5	4	5	5	4	5	4
18	5	4	5	5	3	5	5
19	5	5	5	5	5	4	4
20	5	4	5	5	4	5	4
21	5	5	5	5	3	4	5
22	5	5	5	5	3	4	4
23	5	5	5	4	3	4	4
24	5	5	5	5	3	3	5
25	5	5	5	5	4	4	5
26	5	5	5	5	4	4	4
27	5	5	5	5	4	3	4
28	5	5	5	5	4	4	5
29	4	5	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	4	4	5
31	5	5	5	5	3	4	4
32	4	5	4	4	3	3	4
33	5	5	5	5	3	3	4
34	5	5	5	5	4	4	5
35	5	5	5	5	3	3	3
36	5	5	5	5	4	4	5
37	4	5	4	4	4	4	5
38	4	5	4	5	3	3	4
39	5	5	5	5	3	3	3
40	5	4	5	5	3	3	3
41	4	5	4	5	4	4	4

42	4	5	4	4	3	4	5
43	4	5	4	5	3	4	5
44	4	5	5	5	3	4	5
45	4	5	5	5	3	5	5
46	5	5	4	5	3	5	5
47	5	5	5	5	3	4	4
48	5	5	5	5	3	4	4
49	5	5	5	5	3	4	4
50	5	4	5	5	4	4	5
51	5	5	5	5	4	4	5
52	5	5	5	5	4	5	5
53	5	4	5	5	3	4	4
54	5	5	5	5	4	4	5
55	5	5	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	4	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	4	4	4	4
59	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5
61	5	4	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	4	5	5	5
64	5	5	5	5	4	4	4
65	5	5	5	5	5	5	4
66	5	5	5	5	5	4	4
67	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	4	5	5
70	5	5	5	5	4	5	5
71	5	5	5	5	3	4	5
72	5	5	5	5	3	5	5
73	5	5	5	4	4	3	4
74	5	5	5	5	3	4	4
75	5	4	5	5	4	4	4
76	5	5	5	5	4	4	4
77	5	4	5	5	4	4	4
78	5	5	5	5	4	4	5
79	5	4	5	5	4	5	5
80	5	4	5	5	4	5	5
81	5	5	5	5	4	4	4
82	5	5	5	4	5	5	5
83	5	5	4	5	4	4	5
84	5	5	5	5	4	4	4
85	5	4	5	5	4	4	4
86	4	5	5	5	4	4	4
87	5	5	5	5	4	4	5
88	5	5	5	5	4	4	4
89	5	5	5	5	4	4	5
90	3	5	5	5	4	4	5

91	5	5	5	5	4	4	4
92	5	4	5	5	4	4	4
93	4	5	5	5	4	4	4
94	5	4	5	5	4	3	4
95	5	4	5	5	4	4	4
96	5	5	5	5	4	4	4
97	5	5	4	5	4	4	4
98	5	5	5	5	4	4	4
99	5	4	5	4	4	4	5
100	5	4	5	5	3	4	4
101	5	5	5	5	4	3	4
102	5	4	5	4	4	4	4
103	5	5	5	5	4	4	4
104	5	5	4	5	4	4	4
105	4	5	4	5	4	4	4
106	5	5	5	5	4	4	4
107	5	5	5	5	4	4	4
108	5	5	5	5	4	4	4
109	5	5	5	5	4	5	5
110	4	4	4	4	4	4	5
111	4	4	5	5	4	4	4
112	5	4	5	5	4	3	4
113	4	5	4	4	4	4	4
114	4	5	4	5	4	4	5
115	4	5	5	5	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	5	5	4	4	4
118	5	5	5	5	4	4	4
119	4	5	4	4	4	3	4
120	4	4	5	4	4	4	4
121	5	5	5	5	4	4	4
122	4	4	4	4	4	5	4
123	4	5	5	5	4	4	4
124	4	5	4	4	4	4	5
125	5	5	5	4	4	4	5
126	4	4	4	5	4	4	4
127	4	5	4	4	4	4	4
128	4	5	4	4	4	4	5
129	5	5	4	5	4	4	3
130	5	5	5	4	4	4	4
131	4	4	5	4	4	5	4
132	5	5	5	5	4	4	4
133	4	4	5	4	4	4	4
134	4	5	5	5	4	4	4
135	4	4	5	4	4	4	3
136	5	4	4	4	4	4	4
137	5	5	5	4	3	4	4
138	5	5	5	5	4	4	4
139	5	5	5	5	4	4	4

140	5	5	5	5	4	4	4
141	5	5	5	5	4	4	5
142	5	4	5	5	4	4	4
143	4	4	4	5	4	4	4
144	5	5	5	5	4	4	4
145	4	4	4	5	4	4	4
146	5	5	5	5	4	4	4
147	4	4	4	4	4	5	5
148	5	5	5	5	3	4	4
149	4	4	5	4	3	4	4
150	5	5	5	5	4	3	3
151	4	5	4	5	3	4	4
152	5	4	5	5	3	4	4
153	4	5	5	4	4	4	4
154	4	5	4	4	4	3	4
155	5	5	5	5	4	3	3
156	4	4	4	4	3	4	3
157	5	5	5	5	3	4	3
158	4	4	5	4	4	4	3
159	4	4	4	4	3	4	4
160	4	4	4	5	3	3	3
161	4	4	5	4	4	3	4
162	3	3	4	4	3	3	4
163	4	4	3	4	4	4	4

Lampiran 22 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Importance Variabel Information Quality

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
1	3	3	3	3	3	3	5
2	5	5	5	5	5	5	3
3	4	4	4	3	3	3	4
4	5	4	4	3	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4
8	3	5	3	4	3	3	4
9	3	3	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	3	4	5
11	5	5	5	4	4	5	4
12	5	5	5	4	5	5	5
13	5	3	5	5	3	4	4
14	4	5	5	5	4	4	5
15	5	5	5	4	5	5	5
16	4	4	5	5	5	5	5
17	5	4	5	4	5	4	5

18	4	5	4	5	4	4	5
19	4	5	5	5	5	5	5
20	4	5	5	4	5	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5
28	4	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	4	5	4	5
30	4	4	4	4	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	4
34	4	4	4	4	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	4
36	4	4	4	4	4	4	5
37	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	4	4
39	4	4	5	5	4	5	5
40	4	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	4	5	4	4	5
44	5	5	5	5	5	4	4
45	4	5	5	5	4	5	5
46	5	5	4	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	4	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	4	5	5	5	5
58	2	5	5	5	4	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	4	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	4	4	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5

66	5	5	4	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	5	5	4	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5
79	4	5	4	5	4	5	5
80	4	5	5	4	5	4	5
81	5	5	5	5	5	5	4
82	5	5	4	5	4	5	5
83	5	4	5	5	4	4	5
84	5	5	5	5	5	5	5
85	4	5	5	4	5	4	5
86	5	4	5	5	4	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5
88	4	5	5	4	5	4	5
89	5	5	5	5	5	5	4
90	5	5	4	5	5	4	5
91	5	5	5	5	5	5	4
92	5	4	5	4	5	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5
94	4	5	5	4	5	4	5
95	5	4	4	5	4	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5
97	4	5	5	5	4	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	4	5	5
100	5	5	5	5	4	5	5
101	5	5	5	5	5	5	5
102	4	5	5	4	4	5	5
103	5	5	4	5	5	5	3
104	5	4	5	5	4	4	5
105	5	4	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	5	5	5	5
109	4	5	5	5	4	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	4	5	5
112	4	4	5	5	4	5	5
113	5	4	5	4	5	4	4
114	5	4	4	4	4	4	5

115	4	5	5	5	4	4	5
116	4	4	4	5	4	4	5
117	4	5	5	5	5	5	4
118	4	4	4	4	4	4	5
119	5	5	4	5	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	5
121	5	5	5	5	5	5	4
122	4	4	4	4	4	4	5
123	5	5	5	5	5	5	5
124	4	5	5	5	5	5	5
125	5	5	4	5	4	5	5
126	4	4	5	4	5	4	5
127	5	4	5	4	4	5	5
128	5	4	5	4	5	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4
130	5	5	5	4	5	4	4
131	3	4	4	4	4	4	5
132	5	5	5	4	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	4
135	4	5	4	4	5	4	4
136	5	5	4	5	4	5	5
137	4	4	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	4
142	4	4	4	4	4	4	5
143	4	5	5	4	4	4	5
144	5	5	5	5	5	5	4
145	4	4	4	4	4	4	4
146	5	5	5	5	5	5	5
147	4	5	5	4	5	4	3
148	5	5	5	4	3	3	5
149	4	4	5	4	5	4	5
150	5	5	5	5	4	5	4
151	4	4	5	5	5	5	5
152	5	5	4	5	5	4	5
153	4	4	5	4	5	5	5
154	5	5	5	4	5	4	5
155	5	5	5	5	5	4	4
156	5	5	5	5	5	4	5
157	5	5	5	5	5	5	5
158	4	5	5	4	4	4	5
159	4	5	5	5	4	4	4
160	4	4	4	4	4	3	3
161	4	5	4	4	4	4	5
162	3	4	5	4	4	4	4
163	4	3	4	4	4	4	4

Lampiran 23 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Importance Variabel Service Interaction Quality

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
7	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
8	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5
13	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
17	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
19	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
21	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
30	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

39	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
40	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
41	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
42	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
43	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
45	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
46	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
58	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
80	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
83	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
85	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4
86	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
87	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4

88	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
95	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
100	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4
101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
105	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
108	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
113	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
114	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
116	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
119	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
123	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
124	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
125	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
126	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
127	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
128	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
129	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
131	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

137	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
145	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
148	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
149	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
150	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
151	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
154	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
155	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
156	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
157	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
162	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5
163	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4

Lampiran 24 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Performance Variabel Usability Quality

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
1	5	5	3	5	5	5	5
2	5	5	5	3	5	4	3
3	5	5	5	5	5	3	4
4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4
8	4	3	4	3	3	3	3
9	5	4	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	4	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	3	4	5	5	5
13	5	5	5	4	4	4	4
14	3	4	3	4	3	3	3

15	5	5	3	5	5	5	5
16	5	5	3	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	4	5	4
20	4	4	3	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	4	5	5	4	4
24	5	5	4	4	5	5	5
25	5	5	5	5	5	4	5
26	5	5	4	5	5	5	5
27	5	5	4	4	4	4	4
28	5	5	3	5	5	4	4
29	4	5	5	5	5	5	5
30	3	4	5	3	4	3	3
31	3	4	4	4	5	5	3
32	5	5	5	5	4	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5
34	4	5	3	5	5	5	3
35	5	4	5	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	4
37	5	5	5	5	4	5	5
38	5	4	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	4	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5
43	4	5	5	5	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5
45	3	4	4	4	4	3	3
46	4	5	5	4	5	3	3
47	5	5	4	3	4	5	5
48	5	4	5	5	5	5	4
49	4	4	4	4	4	4	4
50	5	5	4	5	5	5	5
51	4	5	5	4	3	3	5
52	4	5	5	5	5	3	5
53	5	5	5	5	5	5	5
54	4	5	5	4	3	4	4
55	5	4	5	3	3	4	3
56	5	5	5	5	5	4	5
57	4	4	4	5	4	4	4
58	5	4	5	5	3	3	3
59	4	3	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	3	4	5
61	4	4	3	5	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3
63	4	4	5	5	3	3	4

64	4	4	4	4	5	4	3
65	4	4	4	4	3	4	4
66	5	4	5	5	4	5	4
67	4	4	4	4	3	4	4
68	4	4	4	4	3	4	4
69	4	4	4	4	3	3	4
70	4	5	5	5	4	3	4
71	4	4	4	4	3	3	4
72	4	4	4	2	4	5	3
73	5	4	5	5	3	5	4
74	4	4	4	4	4	3	3
75	4	4	4	5	3	4	5
76	5	5	5	4	5	4	3
77	4	4	4	4	3	4	4
78	4	4	5	5	3	4	4
79	4	4	4	4	3	3	4
80	4	5	4	4	4	4	4
81	5	4	4	5	4	5	3
82	5	4	4	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	5	3
84	4	5	4	5	3	5	3
85	5	4	5	5	4	4	3
86	4	4	4	4	3	4	4
87	4	4	4	4	3	5	4
88	5	5	4	5	3	4	4
89	4	3	4	3	4	4	3
90	5	4	5	5	4	5	4
91	5	4	5	5	3	3	4
92	4	3	4	4	3	3	3
93	4	5	4	4	3	3	3
94	5	4	5	5	4	3	4
95	3	3	4	4	3	4	4
96	5	5	5	4	3	4	3
97	4	4	4	4	4	4	3
98	5	4	5	5	3	3	4
99	4	4	4	4	3	4	4
100	4	4	4	4	4	4	5
101	4	4	4	5	5	4	5
102	5	5	5	5	3	4	5
103	4	4	4	4	3	4	3
104	3	4	4	4	3	4	4
105	4	4	4	4	4	3	3
106	3	3	3	3	3	4	4
107	5	4	5	5	3	3	3
108	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5
111	4	4	4	4	3	4	4
112	5	5	4	5	4	3	5

113	5	5	5	5	5	5	5
114	5	5	4	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5
116	5	4	5	5	4	4	4
117	4	5	5	5	3	4	3
118	5	5	4	5	5	5	5
119	5	4	4	4	5	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4
121	5	4	5	5	5	5	5
122	5	4	4	4	4	4	4
123	5	5	4	5	4	5	5
124	4	5	4	5	5	4	4
125	4	5	4	4	5	4	5
126	5	4	5	4	5	4	4
127	5	4	5	5	3	4	3
128	5	4	4	5	3	4	3
129	3	4	4	4	3	4	4
130	4	4	4	4	3	3	3
131	3	4	5	4	3	4	4
132	4	4	5	5	4	3	3
133	4	3	3	3	4	3	3
134	4	3	3	4	3	4	4
135	5	5	5	5	5	5	5
136	4	5	5	5	5	5	5
137	5	4	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5
139	4	3	3	3	4	4	3
140	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	5
142	5	5	4	4	4	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	4	5	5
146	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5
148	5	5	3	5	5	5	5
149	5	4	4	4	5	4	4
150	4	4	4	4	5	5	5
151	4	4	4	4	4	4	4
152	2	4	4	5	3	4	4
153	5	5	4	4	4	4	5
154	4	3	4	1	4	4	4
155	5	5	5	5	5	4	5
156	5	5	5	4	5	5	5
157	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	4	4	4	4	4
159	5	5	5	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5
161	5	5	5	4	4	4	4

162	5	5	5	5	5	5	5
163	5	4	5	5	4	4	3

Lampiran 25 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Performance Variabel Information Quality

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
1	5	5	5	4	5	5	5
2	4	5	5	4	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	5	5	5
7	4	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	5	5	5	5
10	5	4	4	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	5	3	4	3
15	5	5	5	5	5	3	5
16	4	5	5	5	5	4	5
17	5	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	4	5	5	5
20	3	3	4	4	4	4	4
21	5	5	5	4	5	5	5
22	4	5	5	5	4	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	5	5	5
26	5	5	4	4	5	5	5
27	4	5	4	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	4	4
30	4	5	4	3	5	3	5
31	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	4
33	5	5	5	4	5	5	4
34	5	4	4	4	5	5	5
35	5	4	5	5	5	5	5
36	4	5	5	5	4	4	5
37	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	5	5	5	5

39	5	5	5	5	5	4	5
40	5	5	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4	5	5
42	5	5	5	4	5	5	5
43	4	3	4	5	5	5	4
44	5	5	5	5	5	5	4
45	5	3	4	4	4	4	4
46	4	3	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	4	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	5	5	4	5	4
51	5	5	5	5	4	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5
54	5	3	4	4	5	5	4
55	5	4	5	5	4	5	5
56	5	5	5	4	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	4	4	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	5	5	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	4	5	5	5
67	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4
72	2	4	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	3	3	3	4	3
78	4	5	4	4	5	4	4
79	4	4	4	4	4	5	5
80	4	4	4	4	4	4	4
81	5	4	4	5	5	4	5
82	4	4	4	4	4	4	4
83	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	5	4	4	5	4
85	4	5	4	5	4	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4
87	4	5	4	5	5	5	5

88	5	4	5	4	5	4	5
89	4	4	4	4	4	4	4
90	1	5	4	5	5	5	5
91	4	5	4	5	5	4	5
92	4	4	4	4	5	4	4
93	4	5	5	4	5	4	4
94	5	4	5	4	5	4	4
95	4	4	4	3	3	4	4
96	5	5	5	4	5	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4
98	3	5	4	5	4	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4
101	4	5	4	4	5	5	4
102	5	5	4	5	5	5	4
103	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	3	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	3	4	4	4	3
107	5	4	5	4	5	5	4
108	5	5	5	4	4	4	5
109	5	5	5	5	5	4	4
110	5	5	5	5	5	5	5
111	3	3	3	3	3	3	3
112	5	4	4	5	4	5	5
113	4	4	4	4	5	5	5
114	4	5	5	5	5	4	4
115	5	5	5	4	4	5	5
116	5	4	4	5	4	4	4
117	5	4	5	5	5	3	3
118	5	5	5	5	5	4	4
119	4	4	5	5	5	5	4
120	5	5	4	5	4	4	5
121	5	4	5	5	5	5	5
122	4	4	4	5	5	5	4
123	4	5	4	5	5	4	5
124	4	5	4	5	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	5
126	5	4	4	4	4	5	4
127	4	5	5	4	5	5	4
128	3	5	5	5	5	4	5
129	4	4	4	4	5	4	4
130	5	5	5	5	5	5	5
131	4	5	3	4	5	5	4
132	5	5	5	5	5	5	5
133	4	4	4	5	5	5	5
134	4	4	4	4	4	4	4
135	5	5	4	5	5	5	5
136	5	5	4	5	5	4	5

137	5	4	5	5	5	5	5
138	5	5	5	5	5	5	5
139	4	4	4	3	4	3	4
140	5	5	5	5	5	5	5
141	5	4	5	5	5	4	5
142	5	4	5	5	5	4	4
143	5	5	5	5	5	4	5
144	5	5	5	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	5	5
147	4	5	4	5	5	5	5
148	4	4	5	5	4	5	5
149	4	3	4	4	4	3	4
150	5	4	4	5	5	5	5
151	4	4	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5	5
154	4	4	5	5	5	5	5
155	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	4	5	5	4	4
157	5	5	5	5	5	5	5
158	4	4	4	4	4	4	4
159	5	5	5	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5
161	5	5	5	5	5	4	4
162	5	5	5	5	5	5	4
163	5	5	4	4	5	5	5

Lampiran 26 Data Kuesioner Webqual 4.0 pada Performance Variabel Service Interaction Quality

No.	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10
1	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
4	3	3	2	4	5	5	5	5	2	5
5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5
6	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
7	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5
10	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
11	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5

13	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
14	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
17	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
19	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5
20	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
25	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5
26	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
29	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5
30	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
32	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
35	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
36	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
37	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5
38	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
39	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5
40	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5
41	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5
42	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
43	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5
44	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5
47	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
48	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
49	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
51	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5
52	3	5	3	3	4	3	5	4	5	5
53	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5
54	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
55	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
56	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5
58	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
59	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
60	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

62	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
63	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
64	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
67	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4
68	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4
69	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
75	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
79	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4
81	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
83	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
85	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
86	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
87	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
88	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
89	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
90	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
91	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
92	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	2	5	5	5	5	4	5	4	4
95	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
96	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
100	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
102	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
108	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
109	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

111	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
112	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
113	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
114	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
115	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
116	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
117	5	5	4	5	5	5	4	2	2	3
118	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
119	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
120	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
121	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
122	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
123	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
124	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
126	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
127	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
128	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
129	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
130	1	4	3	3	3	4	4	5	5	5
131	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4
132	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5
133	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4
134	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5
135	5	5	5	3	2	4	4	5	5	5
136	4	4	2	3	3	4	4	4	5	5
137	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
138	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
139	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5
140	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5
141	4	3	3	5	5	4	5	5	4	5
142	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5
143	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
144	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
145	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5
146	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5
147	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
148	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
149	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
150	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5
151	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
153	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5
154	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
155	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
156	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5
157	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5
162	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
163	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5

RIWAYAT HIDUP



Nama saya Milda Yanti lahir di Desa Tanjung Kurung pada tanggal 07 Mei 2003. Saya menyelesaikan pendidikan dasar saya pada tahun 2015 di SD Negeri 10 Abab. Pendidikan sekolah menengah pertama saya selesaikan pada tahun 2018 di SMP Negeri 1 Penukal. Saya menyelesaikan sekolah menengah atas saya pada tahun 2020 di SMA Negeri 1 Abab, dan saya melanjutkan pendidikan di bangku kuliah pada tahun 2020 dengan mengambil Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Radenfatah Palembang dan berhasil saya selesaikan pada tahun 2024.