

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang (Norr, 2014:34).

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada. Penelitian deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen, karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambar “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala, atau keadaan. Dalam penelitian deskriptif, setelah data dari seluruh responden terkumpul maka selanjutnya akan dilakukan analisis data. Teknik analisis data penelitian deskriptif yang bersifat statistik adalah analisis data dengan teknik statistik. Sementara teknik analisis data penelitian deskriptif yang bersifat non statistik dapat dibedakan menjadi dua macam, yakni analisis data dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif dan analisis data dengan teknik analisis kualitatif (Hikmawati, 2017:88).

Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisa menggunakan statistik (Sugiyono, 2016). Metode kuantitatif digunakan apabila:

1. Dari masalah penelitian yang sudah ada, jika mengharuskan identifikasi, faktor-faktor mempengaruhi hasil yang ada, pemahaman prediksi penelitian. Pendekatan ini juga layak digunakan untuk menguji teori dan hipotesis.
2. Dari paradigma, jika peneliti menganggap bahwa sebab sangat mungkin menentukan akibat atau hasil akhir, maka pendekatan kuantitatif menjadi yang terbaik digunakan seorang peneliti. Paradigma tersebut harus sesuai dengan sejarah dan aturan main dalam meneliti.
3. Dari strategi penelitian. Jika seorang peneliti menggunakan metode penelitian dengan cara survei, misalnya yang berusaha memaparkan secara kuantitatif kecenderungan sikap atau opini dari populasi yang ada dalam suatu wilayah dengan meneliti beberapa sampel dari populasi tersebut, jadi yang terbaik adalah kuantitatif.
4. Dari metode penelitian (pengumpulan data dan analisis data). Jika data tersebut membutuhkan instrumen dan menganalisis jenis data numerik. Serta menafsirkan hal-hal yang berhubungan langsung dengan kecenderungan yang ada dalam penelitian, maka pendekatan kuantitatiflah yang terbaik.

3.2 Waktu dan Tempat

Waktu penelitian dilakukan mulai dari 20 Oktober 2018 sampai dengan 10 Februari 2019 Adapun lokasi penelitian dan pengambilan data dilakukan di Sriwijaya Post Kota Palembang Jl. Alamsyah Ratu Prawiranegara Graha Tribun No.120, Bukit Lama, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30138.

3.3. Alat dan Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini alat dan bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan yaitu:

1. Ms. Excel, data penelitian yang diperoleh dari kuisioner diinputkan kedalam *worksheet* Ms. Excel agar mudah dilakukan proses matematis. Membuat table penolong, yaitu ketika memerlukan data tentang jumlah skor maka akan sangat mudah mendapatkan hasilnya pada Ms. Excel.
2. Software SPSS (*Statistical Product and Services Solution*) versi 24, digunakan untuk mengolah data dan analisis data statistic.
3. Data kuisioner, data dibuat berdasarkan indikator dari variabel *Webqual* 4.0, dimana masyarakat kota Palembang sebagai responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian adalah melakukan *interview* (wawancara) secara langsung, observasi dan melakukan penyebaran kuisioner (angket) di lingkungan kota Palembang.

1. *Interview* (wawancara) merupakan proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. (Siregar, 2013:18). Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Sriwijaya Post.
2. Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas

tentang kondisi objek penelitian tersebut. (Siregar, 2103:19). Observasi yang dilakukan dengan mengamati secara langsung lokasi penelitian yang ada di Sriwijaya Post.

3. Kuesioner/Angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2016:230). Dilihat dari jumlah responden yang berjumlah 100 orang penulis menggunakan kuisisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pernyataan-pernyataan kepada responden.dan kuisisioner disebarakan secara langsung dan secara online.

3.5 Populasi

Populasi dari penelitian ini tidak dapat diketahui jumlahnya karna *website* palembang.tribunnews.com dapat diakses oleh siapa saja dan di mana saja, maka dari itu sulit untuk menentukan berapa banyaknya pengunjung yang mengakses *website* palembang.tribunnews.com di kota palembang.

Pada penelitian ini ada beberapa karakteristik yang diterapkan yaitu:

1. Masyarakat kota Palembang yang telah mengakses *website* palembang.tribunnews.com.
2. Masyarakat kota Palembang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.
3. Masyarakat kota Palembang yang sehat jasmani dan rohani saat pelaksanaan penelitian.

3.6 Sampel

Pada penelitian ini untuk menentukan sampel yang tidak diketahui berapa banyak populasinya, diperlukan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*, dimana tidak semua populasi terpilih menjadi sampel. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2014) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut pernah mengunjungi website Sriwijaya Post yang beralamatkan di <http://palembang.tribunnews.com>.

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah Masyarakat Kota Palembang yang pernah mengunjungi website Sriwijaya Post. Dalam Penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan rumus Wibisono dalam Suliyanto (2006):

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan :

n = Jumlah sample

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai yang didapat dari table normal atas tingkat keyakinan

σ = Standar deviasi populasi

e = Tingkat Kesalahan penarikan sampel

Tingkat keyakinan dalam penelitian ini adalah sebesar 95% dan tingkat kesalahan sebesar 5% dan error estimasi μ kurang dari 0,05 maka nilai $Z_{\alpha/2}$ adalah

1,96 karena $\alpha = 0,05$. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu:

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{1,96 \cdot 0,25}{0,05} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{0,49}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Jadi berdasarkan rumus diatas, sampel yang diambil sebanyak 96,04 orang. Untuk memudahkan perhitungan maka dibulatkan menjadi 100 orang untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

3.7 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, variabel yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah variabel penelitian *WebQual 4.0* yang terdiri dari:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Layanan Interaksi (*Services Interaction Quality*)
4. Secara Keseluruhan (*Overall*)

Sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian, operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada **Tabel 3.1**.

Tabel 3.1 Operasional Variabel-Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>)	1.Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>	Interval
	2.Interkasi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah di pahami	Interval
	3.Pengguna merasa mudah bernavigasi dalam <i>website</i>	Interval
	4.Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan	Interval
	5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik	Interval
	6.Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	Interval
	7. <i>Website</i> mengandung kompetensi	Interval
	8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	Interval
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9.Memberikan informasi yang akurat	Interval
	10.Memberikan informasi yang dapat dipercaya	Interval
	11.Memberikan informasi yang tepat waktu	Interval
	12.Memberikan informasi yang relevan	Interval
	13.Memberikan informasi yang mudah dimengerti	Interval
	14.Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat	Interval
	15.Menampilkan informasi dalam format yang sesuai	Interval
Kualitas Interaksi Layanan (<i>Services Interaction Quality</i>)	16. <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	Interval
	17.Pengguna merasa aman melakukan transaksi	Interval
	18.Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	Interval
	19. <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi	Interval
	20. <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi	Interval
	21.Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah di janjikan	Interval
	22. <i>Website</i> mengandung kompetensi	Interval
Secara Keseluruhan (<i>Overall</i>)	23. <i>Website</i> secara keseluruhan baik.	Interval

(Sumber: Barnes dan Vidgen, 2003:299)

Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari 7 alternatif jawaban dimana:

1. Nilai 1 tingkat yang sangat tidak baik
2. Nilai 2 tingkat yang tidak baik
3. Nilai 3 tingkat yang agak tidak baik
4. Nilai 4 tingkat yang netral
5. Nilai 5 tingkat yang agak baik

6. Nilai 6 tingkat yang baik
7. Nilai 7 tingkat yang sangat baik

Jenis skala pengukuran instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Alasan peneliti menggunakan skala likert adalah untuk memudahkan responden dalam menjawab kuisisioner apakah setuju atau tidak setuju, mudah digunakan dan mudah dipahami oleh responden, lebih menarik dan mudah diisi oleh responden dan skala pengukuran data yang digunakan adalah skala interval untuk memudahkan mengurutkan atribut berdasarkan kategori tertentu.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data disini diolah dengan bantuan SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies) for windows* versi 22. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tipe pilihan dengan jawaban yang tersedia berupa angka-angka interval dari 1 sampai 5. Kuesioner tersebut akan di uji dengan uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan aplikasi komputer SPSS (*Statistical Product of Social Sciencies) for windows* versi 22.

3.9 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan hasil skor dari untuk setiap variabel. Dalam penelitian ini penulis untuk melakukan uji validitas disebarkan sebanyak 30 kuisisioner kepada responden yang pernah mengakses *website*. Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017:333) nilai untuk $N = 30$ r tabelnya adalah 0,361. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan Tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Hasil Analisis Uji Validitas *Importance* Dengan Rumus *Product Moment*

No	Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Usability Quality</i>	U1	0,829	0,361	Valid
		U2	0,744	0,361	Valid
		U3	0,654	0,361	Valid
		U4	0,631	0,361	Valid
		U5	0,738	0,361	Valid
		U6	0,666	0,361	Valid
		U7	0,667	0,361	Valid
		U8	0,630	0,361	Valid
2	<i>Information Quality</i>	I1	0,749	0,361	Valid
		I2	0,646	0,361	Valid
		I3	0,552	0,361	Valid
		I4	0,801	0,361	Valid
		I5	0,709	0,361	Valid
		I6	0,753	0,361	Valid
		I7	0,786	0,361	Valid
3	<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	0,687	0,361	Valid
		SI2	0,533	0,361	Valid
		SI3	0,586	0,361	Valid
		SI4	0,718	0,361	Valid
		SI5	0,769	0,361	Valid
		SI6	0,717	0,361	Valid
		SI7	0,753	0,361	Valid
4	<i>Overall</i>	O1	0,786	0,361	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 24)

Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017:333) *r* tabelnya adalah 0,361. Dapat dilihat dari tabel 3.2 setelah dilakukan perhitungan dengan spss diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada setiap instrumen penelitian karena hasil rhitung $> 0,361$. Berikut ini contoh perhitungan manual pada item *content* pada pertanyaan *importance*.

Tabel 3.3 Uji Coba Validitas Item Pertanyaan U1 *Importance*

No Responden	X	Y	XY	x^2	y^2
1	6	49	294	36	2401
2	7	54	378	49	2916
3	6	52	312	36	2704
4	7	56	392	49	3136
5	7	56	392	49	3136
6	7	56	392	49	3136
7	6	49	294	36	2401
8	6	49	294	36	2401
9	6	48	288	36	2304

No Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
10	6	52	312	36	2704
11	7	56	392	49	3136
12	7	51	357	49	2601
13	6	50	300	36	2500
14	7	52	364	49	2704
15	7	52	364	49	2704
16	6	50	300	36	2500
17	6	50	300	36	2500
18	6	49	294	36	2401
19	7	52	364	49	2704
20	6	48	288	36	2304
21	6	48	288	36	2304
22	6	48	288	36	2304
23	6	48	288	36	2304
24	6	48	288	36	2304
25	6	48	288	36	2304
26	6	49	294	36	2401
27	6	48	288	36	2304
28	6	49	294	36	2401
29	6	48	288	36	2304
30	6	49	294	36	2401
Jumlah	189	1514	9569	1197	76624
	35721	2292196			
	$\sum X^2$	$\sum Y^2$			

Berikut hasil perhitungan manual item U1:

$$r_{hitung} = \frac{30(9569) - (189)(1514)}{\sqrt{\{30(1197) - (189)^2\}\{30(76624) - (1514)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{287070 - 286146}{\sqrt{\{35910 - 35721\}\{2298720 - 2292196\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{924}{\sqrt{189 \cdot 6524}}$$

$$r_{hitung} = \frac{924}{\sqrt{1233036}} = \frac{924}{1110,42} = 0,832$$

Hasil hitung untuk pengujian butir item *usability quality* adalah 0,832. Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017:333) *r* tabelnya adalah 0,361 artinya hasil hitung dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,832 > 0,361. Hasil hitung uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS 24, sehingga item-item pertanyaan pada kuisisioner importance tidak diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas *Performance* Dengan Rumus *Product Moment*

No	Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Usability Quality</i>	U1	0,716	0,361	Valid
		U2	0,779	0,361	Valid
		U3	0,759	0,361	Valid
		U4	0,695	0,361	Valid
		U5	0,761	0,361	Valid
		U6	0,802	0,361	Valid
		U7	0,690	0,361	Valid
		U8	0,705	0,361	Valid
2	<i>Information Quality</i>	I1	0,808	0,361	Valid
		I2	0,730	0,361	Valid
		I3	0,728	0,361	Valid
		I4	0,892	0,361	Valid
		I5	0,749	0,361	Valid
		I6	0,775	0,361	Valid
		I7	0,768	0,361	Valid
3	<i>Service Interaction Quality</i>	SI1	0,676	0,361	Valid
		SI2	0,760	0,361	Valid
		SI3	0,801	0,361	Valid
		SI4	0,761	0,361	Valid
		SI5	0,811	0,361	Valid
		SI6	0,725	0,361	Valid
		SI7	0,775	0,361	Valid
4	<i>Overall</i>	O1	0,768	0,361	Valid

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 24)

Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017:333) *r* tabelnya adalah 0,361. Dapat dilihat dari tabel 3.4 setelah dilakukan perhitungan dengan spss diperoleh hasil yang valid pada pertanyaan yang ada pada setiap instrumen penelitian karena hasil $r_{hitung} > 0,361$. Berikut ini contoh perhitungan manual pada item *content* pada pertanyaan *performance*.

Tabel 3.5 Uji Coba Validitas Item Pertanyaan U1 *Perfomance*

No Responden	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	6	48	288	36	2304
2	7	54	378	49	2916
3	6	52	312	36	2704
4	7	56	392	49	3136
5	7	56	392	49	3136
6	7	56	392	49	3136
7	6	48	288	36	2304
8	6	48	288	36	2304
9	5	45	225	25	2025
10	6	52	312	36	2704
11	7	56	392	49	3136
12	7	50	350	49	2500
13	6	50	300	36	2500
14	7	52	364	49	2704
15	7	52	364	49	2704
16	6	47	282	36	2209
17	5	47	235	25	2209
18	6	44	264	36	1936
19	7	52	364	49	2704
20	6	46	276	36	2116
21	5	43	215	25	1849
22	5	43	215	25	1849
23	6	43	258	36	1849
24	5	43	215	25	1849
25	6	44	264	36	1936
26	5	45	225	25	2025
27	6	43	258	36	1849
28	6	44	264	36	1936
29	6	44	264	36	1936
30	6	42	252	36	1764
Jumlah	183	1445	8888	1131	70229
	33489	2088025			
	$\sum X^2$	$\sum Y^2$			

Berikut hasil perhitungan manual item U1:

$$r_{hitung} = \frac{30(8888) - (183)(1445)}{\sqrt{\{30(1131) - (183)^2\}\{30(70229) - (1145)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{266640 - 264435}{\sqrt{\{33930 - 33489\}\{2106870 - 2088025\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{2205}{\sqrt{441 \cdot 18845}}$$

$$r_{hitung} = \frac{2205}{\sqrt{8310645}} = \frac{2205}{2882,8} = 0,765$$

Hasil hitung untuk pengujian butir item *usubiliti quality* adalah 0,765. Menurut tabel *r product moment* (Sugiyono, 2017:333) *r* tabelnya adalah 0,361 artinya hasil hitung dinyatakan valid karena $r_{hitung} 0,765 > r_{tabel} 0,361$. Hasil hitung uji validitas secara manual sama dengan hasil uji validitas menggunakan SPSS 24, sehingga item-item pertanyaan pada kuisisioner *performace* tidak diragukan lagi karena sudah teruji validitasnya.

3.10 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukannya uji validitas, maka selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas. Apabila ada instrument yang tidak valid, maka pada saat pengujian reliabel yang tidak valid langsung dihapuskan. Uji reliabilitas ini menggunakan model *cronbach's alpha*, karena alternative jawaban yang digunakan dalam jawaban kuisisioner ini lebih dari 3 pilihan dan nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar. Dapat dilihat pada Tabel 3.6 dan 3.7 berikut ini untuk uji reliabilitas *Importance* :

Tabel 3.6 Hasil Uji *Importance* Teknik *Cronbach Alpha's*

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha's</i>	N of Items	Reliabilitas
1	<i>Usability Quality</i>	0,778	30	Tinggi
2	<i>Information Quality</i>	0,784	30	Tinggi
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,779	30	Tinggi
4	<i>Overall</i>	1.000	30	Sangat Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 24)

Menurut (Noor, 2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 24, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai terletak pada 0,759 – 0,958. Berikut contoh perhitungan manual reliabilitas *importance item content*:

Tabel 3.7 Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan *Importance*

No Responden	Item pertanyaan content									Kuadrat Skor Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Jumlah	
1	6	6	6	6	7	6	6	6	49	2401
2	7	7	7	7	6	7	7	6	54	2916
3	6	7	6	6	7	7	7	6	52	2704
4	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
5	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
6	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
7	6	6	6	6	6	6	6	7	49	2401
8	6	6	6	6	6	7	6	6	49	2401
9	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
10	6	7	7	7	6	6	7	6	52	2704
11	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
12	7	6	6	6	6	6	7	7	51	2601
13	6	6	7	7	6	6	6	6	50	2500
14	7	7	6	7	7	6	6	6	52	2704
15	7	6	6	6	6	7	7	7	52	2704
16	6	7	6	6	6	6	7	6	50	2500
17	6	6	7	6	6	6	6	7	50	2500

No Responden	Item pertanyaan content									Kuadrat Skor Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Jumlah	
18	6	6	6	7	6	6	6	6	49	2401
19	7	6	6	7	6	7	6	7	52	2704
20	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
21	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
22	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
23	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
24	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
25	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
26	6	6	6	6	6	6	7	6	49	2401
27	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
28	6	6	6	7	6	6	6	6	49	2401
29	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
30	6	6	6	6	6	7	6	6	49	2401
ΣX	189	189	188	191	187	190	191	189	1514	76624
ΣX^2	1197	1197	1184	1223	1171	1210	1223	1197		

Mencari nilai setiap butir pertanyaan kemudian dijumlahkan

$$\sigma_1 = \frac{1197 - \frac{189^2}{30}}{30} = \frac{1197 - 1190,7}{30} = 0,21$$

$$\sigma_2 = \frac{1197 - \frac{189^2}{30}}{30} = \frac{1197 - 1190,7}{30} = 0,21$$

$$\sigma_3 = \frac{1184 - \frac{188^2}{30}}{30} = \frac{1184 - 1178,1}{30} = 0,196$$

$$\sigma_4 = \frac{1223 - \frac{191^2}{30}}{30} = \frac{1223 - 1216}{30} = 0,233$$

$$\sigma_5 = \frac{1171 - \frac{187^2}{30}}{30} = \frac{1171 - 1165,6}{30} = 0,18$$

$$\sigma_6 = \frac{1210 - \frac{190^2}{30}}{30} = \frac{1210 - 1203,3}{30} = 0,223$$

$$\sigma_7 = \frac{1223 - \frac{191^2}{30}}{30} = \frac{1223 - 1216}{30} = 0,233$$

$$\sigma_8 = \frac{1197 - \frac{189^2}{30}}{30} = \frac{1197 - 1190,7}{30} = 0,21$$

$$\sum \sigma_b^2 = 0,21 + 0,21 + 0,196 + 0,233 + 0,18 + 0,223 + 0,233 + 0,21 = 1,695$$

Mencari Nilai Varians Total

$$\sigma_2^1 = \frac{76624 - \frac{1514^2}{30}}{30} = \frac{76624 - 76406,5}{30} = \frac{217,5}{30} = 7,25$$

Masukan Ke dalam Rumus Alfa

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

$$r_{ii} = \left[\frac{8}{8-1} \right] \left[1 - \frac{1,695}{7,25} \right] = (1,143)(0,767) = 0,877$$

Menurut (Noor, 2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil hitung untuk pengujian butir item content adalah 0,876 artinya hasil hitung dinyatakan reliabel karena 0,877 > 0,6. Hasil hitung uji reliabilitas secara manual sama dengan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 24, sehingga item-item pertanyaan pada kuisisioner *Importance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji reliabilitasnya.

Tabel 3.8 Hasil Uji *Performance* Teknik *Cronbach Alpha's*

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha's</i>	N of Items	Reliabilitas
1	<i>Usability Quality</i>	0,786	30	Tinggi
2	<i>Information Quality</i>	0,793	30	Tinggi
3	<i>Service Interaction Quality</i>	0,794	30	Tinggi
4	<i>Overall</i>	1.000	30	Sangat Tinggi

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 24)

Menurut (Noor, 2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Dari instrumen soal yang dianalisis dengan bantuan komputer program SPSS *for windows* versi 24, maka hasil uji reliabilitas diperoleh nilai terletak pada 0,763 – 0,970. Berikut contoh perhitungan manual reliabilitas *performance item content*:

Tabel 3.9 Uji Coba Reliabilitas Item Pertanyaan *Performance*

No Responden	Item pertanyaan content									Kuadrat Skor Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Jumlah	
1	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
2	7	7	7	7	6	7	7	6	54	2916
3	6	7	6	6	7	7	7	6	52	2704
4	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
5	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
6	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
7	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
8	6	6	6	6	6	6	6	6	48	2304
9	5	6	6	6	6	5	6	5	45	2025
10	6	7	7	7	6	6	7	6	52	2704
11	7	7	7	7	7	7	7	7	56	3136
12	7	6	5	6	6	6	7	7	50	2500
13	6	6	7	7	6	6	6	6	50	2500
14	7	7	6	7	7	6	6	6	52	2704
15	7	6	6	6	6	7	7	7	52	2704
16	6	7	5	5	5	6	7	6	47	2209
17	5	5	6	6	6	6	6	7	47	2209
18	6	5	5	6	5	6	5	6	44	1936
19	7	6	6	7	6	7	6	7	52	2704
20	6	6	6	6	6	5	5	6	46	2116
21	5	5	5	6	5	5	6	6	43	1849
22	5	6	5	5	6	5	6	5	43	1849
23	6	5	5	5	6	5	6	5	43	1849
24	5	6	5	5	5	6	5	6	43	1849
25	6	5	5	6	5	6	5	6	44	1936
26	5	5	6	5	6	6	7	5	45	2025
27	6	5	5	6	5	6	5	5	43	1849
28	6	5	5	7	5	6	5	5	44	1936
29	6	5	5	6	6	5	6	5	44	1936
30	6	5	5	5	5	5	5	6	42	1764
ΣX	183	179	175	184	178	181	184	181	1445	70229
ΣX^2	1131	1087	1039	1144	1070	1107	1146	1107		

Mencari nilai setiap butir pertanyaan kemudian dijumlahkan

$$\sigma_1 = \frac{1131 - \frac{183^2}{30}}{30} = \frac{1131 - 1116,3}{30} = 0,49$$

$$\sigma_2 = \frac{1087 - \frac{179^2}{30}}{30} = \frac{1087 - 1068}{30} = 0,63$$

$$\sigma_3 = \frac{1039 - \frac{175^2}{30}}{30} = \frac{1039 - 1020,8}{30} = 0,60$$

$$\sigma_4 = \frac{1144 - \frac{184^2}{30}}{30} = \frac{1144 - 1128,5}{30} = 0,516$$

$$\sigma_5 = \frac{1070 - \frac{178^2}{30}}{30} = \frac{1070 - 1056,1}{30} = 0,463$$

$$\sigma_6 = \frac{1107 - \frac{181^2}{30}}{30} = \frac{1107 - 1092}{30} = 0,5$$

$$\sigma_7 = \frac{1146 - \frac{184^2}{30}}{30} = \frac{1146 - 1128,5}{30} = 0,583$$

$$\sigma_8 = \frac{1107 - \frac{181^2}{30}}{30} = \frac{1107 - 1092}{30} = 0,5$$

$$\sum \sigma_b^2 = 0,49 + 0,63 + 0,60 + 0,516 + 0,463 + 0,5 + 0,583 + 0,5 = 4,282$$

Mencari Nilai Varians Total

$$\sigma_2^1 = \frac{70229 - \frac{1445^2}{30}}{30} = \frac{70229 - 69600,8}{30} = \frac{628,2}{30} = 20,94$$

Masukan Ke dalam Rumus Alfa

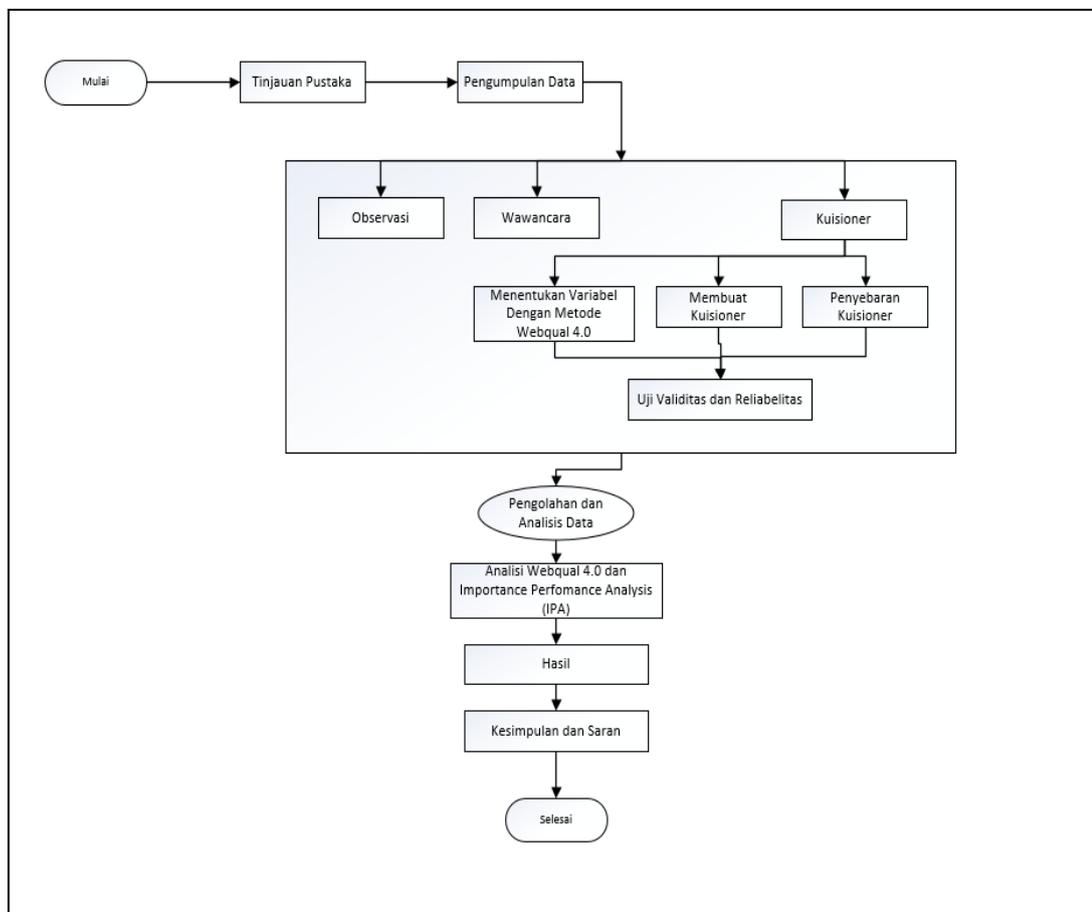
$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

$$r_{ii} = \left[\frac{8}{8-1} \right] \left[1 - \frac{4,282}{20,94} \right] = (1,143)(0,795) = 0,909$$

Menurut (Noor, 2014:165) pengujian reliabilitas dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil hitung untuk pengujian butir item content adalah 0,908 artinya hasil hitung dinyatakan reliabel karena 0,909 > 0,6. Hasil hitung uji reliabilitas secara manual sama dengan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 24, sehingga item-item pertanyaan pada kuisioner *Perfomance* tidak diragukan lagi karena sudah teruji reliabilitasnya.

3.11 Tahapan Penelitian

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



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang ada pada gambar 3.1 akan dijelaskan dalam uraian sebagai berikut:

1. Tinjauan pustaka. Dalam tinjauan pustaka dilakukan pemahaman website dan studi *literatur* mengenai analisis kualitas website yang berhubungan.
2. Pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner. Sebelum menyebarkan kuisisioner peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung dan tidak langsung, penyebaran kuisisioner secara langsung melalui selebaran kertas, sedangkan penyebaran kuisisioner secara tidak langsung melalui media online seperti *google form*. Sebelum menyebarkan kuisisioner peneliti akan memperlihatkan tampilan dan fungsi-fungsi yang ada pada *website* sriwijaya post bagi responden yang belum tau tentang *website* sriwijaya post dan setelah itu disebar sebanyak 30 responden dan untuk membuktikan bahwa instrumen penelitian yang dibuat sudah benar-benar valid, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.
3. Pengolahan dan analisis data. Data yang dikumpulkan diolah sesuai dengan jenisnya dan kemudian menganalisis kualitas *website* Sriwijaya Post.
4. Analisa *Webqual 4.0* menggunakan dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan Interaksi (*Services Interaction Quality*) dan Keseluruhan / Kepuasan Pengguna (*Overall / User Satisfaction*). Selanjutnya mencari nilai *Webqual Index* (WQI) untuk

mengetahui sebuah angka hasil penelitian yang digunakan untuk melihat kualitas suatu sistem berdasarkan dimensi yang ada pada *Webqual 4.0*.

5. Analisa *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan letak atribut pada setiap kuadran yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar performa sistem dapat ditingkatkan.
6. Hasil. Menyatakan hasil perhitungan kualitas *website* antara persepsi dan harapan pada setiap dimensi.
7. Kesimpulan dan saran. Membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar *website* dapat menjadi lebih baik lagi.