

**ANALISIS EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* SISTEM
PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO)
RAYON RIVAI AREA PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE *WEBQUAL* (*WEB QUALITY*)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Komputer (S.Kom)
Pada Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi**

**OLEH :
Ely Sundari
13540196**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH
PALEMBANG 2017**

NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada Yth.
Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri (UIN)
Raden Fatah
Di

Palembang

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara : Ely Sundari, NIM : 13540196 yang berjudul “Analisis Evaluasi Kualitas *Website* Sistem Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang Menggunakan Metode *Wequal (Web Quality)*” sudah dapat diajukan dalam Ujian Munaqasyah di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.

Demikianlah, terimakasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng
NIDN. 0203118601

Fenando, M.Kom
NIDN. 0214118701

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 13540196

Nama : Ely Sundari

Judul Skripsi : Analisis Evaluasi Kualitas *Website* Sistem Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang Menggunakan Metode *Webqual* (Web Quality)

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Palembang, Agustus 2017

ELY SUNDARI

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Ely Sundari
NIM : 13540196
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Analisis Evaluasi Kualitas Website Sistem Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (persero) Rayon Rivni Area Palembang Menggunakan Metode Webqual (Web Quality)

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

Hari/Tanggal : Kamis, 24 Agustus 2017
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

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

Palembang, Agustus 2017

DEKAN

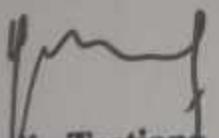


Dr. Dian Erlina, S.Pd. M.Hum

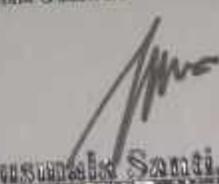
NIP. 19730102 199903 2 001

TIM PENGUJI

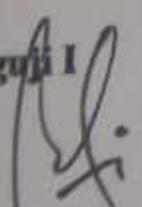
Ketua


Gusmelia Testiana, M.Kom
Nip. 197508012609122001

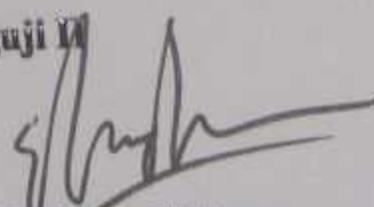
Sekretaris


Rousunika Santi, M.Kom
Nip. 197911252014032002

Penguji I


Ruliansyah, S.T, M.Kom
Nip. 197511222006041003

Penguji II


Evi Fadilah, M.Kom
NIDN. 0215108502

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Jangan kau tanya apa yang telah diberikan Universitas kepadamu
Tapi kau tanya dalam dirimu apa yang kau berikan untuk
Universitasmu”

“Bila kau tak tahan lelahnya belajar
Maka kau harus tahan menanggung perihnya kebodohan (Imam
Syafi’i)”

“Belajarlaha, karena tidak ada orang yang di lahirkan dalam keadaan
pandai
Orang yang berilmu tak akan sama dengan orang yang bodoh (Imam
Syafi’i)”

“Sungguh, dokter dan guru Tak akan memberi nasehat, bila tak
dihormat
Terimalah penyakitmu, bila kau acuh doktermu dan terimalah
kebodohanmu bila kau tentang sang guru”

PERSEMBAHAN

Kedua orang tuaku tercinta, Ayahanda Eriadi, Ibunda Nurlela, dan Ibunda
Terkasih Nuriyah Ulfa
Terima kasih atas doa-doa dan dukungannya.

Kepada kakakku Rediyanto Okta Viyanto, Deni Malyono, Debi Oktariansyah,
Adikku Dicky Yunika, dan Teman Dekat saya Rahmad Prawoto terima kasih
untuk doa, dukungan, serta semua fasilitas yang diberikan selama kuliah dan
sampai penyusunan skripsi.

Guru-guruku dalam menuntut ilmu dari SD-SMP-SMA sampai duduk dibangku
kuliah, berkat beliau saya bisa sampai saat ini bisa menyelesaikan Kuliah S1.

Sahabat seperjuanganku Retno Adelia Putri, Agus Tria Mutiar, Bella Kurnia,
Atika Arpan, Syaulan Syaqla, Dhea Delia Putri, Gina Agiyani, Desi Elta Rahayu,
Icha Gustina Sari, Selly Zanira, Rizky Kurniawan, Riska Novialita Mustar, Rika
Trisnawati, Seri Gustina, Nindi, wulandari, selvia, Yuan Ahmad, M. Yusuf, dan Tri
Puja Utama dalam suka maupun duka beserta ilmunya, jasa kalian tidak akan aku
lupakan, hanya Allah yang bisa membalas kebaikan kalian semua.

Teman-temanku Si 13541 Sore yang tidak bisa saya sebut namanya satu persatu
tapi hanya Allah yang bisa membalas kebaikanmu selama ini.

Terkhusus untuk kakakku dan teman dekatku Rahmad Prawoto yang selalu sabar
dan mendukung saat proses pengerjaan skripsi dirumah.

Keluarga kecilku selama 45 hari (KKN) Aset Sugiana, Abdul Ravik, Nasrul Iman
Azizah Badria, Novi Septiani, Nadya Raedar, Adinda Putri Cahyani, M. Hadid Al-
Fitrah dan warga desa Talang Ipuh KEC. Suak Tapeh.

Pembimbingku.

Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

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

Setelah melakukan kegiatan penelitian, akhirnya laporan skripsi yang berjudul "Analisis Evaluasi Kualitas Website Sistem Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang". Pembuatan skripsi ini mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, ucapan terimakasih penulis kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H.Muhammad Sirozi,Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Hj Choiriyah,M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Freddy Kurnia Wijaya,M.Eng selaku Dosen Pembimbing I (Satu).
7. Bapak Fenando, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II (Dua).
8. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

9. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2012,
khususnya kelas 13541 Sore, serta rekan bimbingan periode 2016-2017.
Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada
kita semua, Amin Yaa Rabbal 'Alamin.
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2017

Penulis

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan *website* PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang dari persepsi pengguna, kualitas informasi yang dihasilkan dan kualitas interaksi pelayanan. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik analisis kuantitatif dan populasi penelitian ini adalah pegawai dan pelanggan dari PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, yaitu jumlah responden dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 adalah sebanyak 837 responden yang datang dan melakukan pendaftaran pelayanan pelanggan melalui *website* di PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang. Berdasarkan rumus slovin, sampel pada populasi penelitian ini didapatkan 90 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan metode *nonprobability sampling*. Data yang didapat dari penyebaran kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan bantuan *tool* SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel *Overall Impression* atau kualitas keseluruhan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang.

Kata kunci : *Analisis, Evaluasi, Kualitas, Website, Webqual (Web Quality)*.

Abstrak

This research was conducted to find out the quality of website service of PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang of user perception, quality of information generated and quality of service interaction. Research conducted using quantitative analysis techniques and population of this study are employees and customers of PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, which is the number of respondents from 2016 to 2017 is as many as 837 respondents who come and register customer service through the website at PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang. Based on the slovin formula, the sample in this study population obtained 90 respondents as a sample of research using nonprobability sampling method. The data obtained from the questionnaire distribution is further processed using the SmartPLS tool. The results of this study indicate that the variables Usability, Information Quality and Interaction have a significant positive influence on the variable Overall Impression or the overall quality of service PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang.

Kata kunci : *Analysis, Evaluation, Quality, Website, Webqual (Web Quality).*

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|---|
| <u>HALAMAN COVER</u> | i |
|-----------------------------------|---|

| | |
|--|-------------------------------------|
| <u>NOTA PEMBIMBING</u> | 7 |
| <u>LEMBAR PERNYATAAN</u> | 8 |
| <u>PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA</u> | 9 |
| <u>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</u> | 10 |
| <u>PERSEMBAHAN</u> | 11 |
| <u>KATA PENGANTAR</u> | 12 |
| <u>ABSTRAK</u> | ix |
| <u>DAFTAR ISI</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>DAFTAR GAMBAR</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>DAFTAR TABEL</u> | Error! Bookmark not defined. |
| <u>LAMPIRAN</u> | Error! Bookmark not defined. |

BAB 1 PENDAHULUAN

| | |
|---|---|
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 2 |
| 1.2.1 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.2.2 Batasan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4 Metodologi Penelitian | 4 |
| 1.4.1 Lokasi Penelitian | 4 |
| 1.4.2 Metode Penelitian | 4 |
| 1.4.3 Metode Pengumpulan Data | 5 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 5 |

BAB 2 LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| 2.1 Ayat Al-Qur'an berkenaan dengan penelitian | 7 |
| 2.2 Teori yang berhubungan dengan analisis | 9 |
| 2.2.1 Analisis | 9 |
| 2.2.2 Evaluasi | 11 |
| 2.2.3 Tahapan Evaluasi | 11 |
| 2.2.4 <i>Website</i> | 12 |
| 2.2.5 Kriteria <i>Website</i> yang Baik dan Ideal | 12 |
| 2.2.6 Evaluasi <i>Website</i> | 14 |
| 2.2.7 Pelayanan | 14 |
| 2.3 <i>Web Qual (Web Quality)</i> | 15 |
| 2.4 SmartPLS 3.0 | 18 |
| 2.5 Populasi dan Sampel | 18 |
| 2.5.1 Populasi | 18 |
| 2.5.2 Sampel | 19 |
| 2.6 Teknik Pengambilan Sampel | 20 |

| | |
|---|----|
| 2.6.1 Probability Sampling..... | 20 |
| 2.6.2 <i>Simple Random Sampling</i> | 20 |
| 2.6.3 Menentukan Ukuran Sampel..... | 21 |
| 2.7 Skala Pengukuran..... | 22 |
| 2.8 Metode Pengumpulan Data..... | 23 |
| 2.8.1 Data Primer..... | 23 |
| 2.8.2 Data Sekunder..... | 24 |
| 2.9 Teknik Analisis Dara..... | 24 |
| 2.9.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Quter Model</i>)..... | 24 |
| 2.9.2 Uji Validitas..... | 25 |
| 2.9.3 Uji Reliabilitas..... | 27 |
| 2.10 Penelitian Sebelumnya..... | 29 |

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Metode Penelitian..... | 35 |
| 3.2 Hipotesis..... | 37 |
| 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 38 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 42 |
| 3.4.1 Populasi..... | 43 |
| 3.4.2 Sampel..... | 43 |
| 3.5 Skala Pengukuran Variabel..... | 44 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data..... | 44 |
| 3.6.1 Data Primer..... | 44 |
| 3.6.2 Data Sekunder..... | 45 |
| 3.7 Kerangka Kerja Penelitian..... | 45 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 47 |
| 3.8.1 Uji Validitas..... | 49 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas..... | 50 |
| 3.9 <i>Pilot Test</i> | 51 |

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 54 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Area Palembang..... | 54 |
| 4.1.2 Visi dan Misi..... | 55 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi..... | 55 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 56 |
| 4.2.1 Profil Responden..... | 56 |
| 4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 56 |
| 4.2.3 Responden Berdasarkan Umur..... | 57 |
| 4.3 Pengolahan Data..... | 57 |
| 4.4 Rancangan Kuesioner..... | 59 |
| 4.5 Metode Analisis Data..... | 61 |
| 4.5.1 Uji Validitas..... | 61 |
| 4.5.2 Uji Reliabilitas..... | 62 |
| 4.6 Analisa Model Struktural/Uji Hipotesis..... | 62 |
| 4.7 Alur Data Penelitian..... | 62 |

| | |
|---|----|
| 4.8 Hasil Penelitian | 63 |
| 4.9 Analisa <i>Measurement</i> (Outer) Model..... | 65 |
| 4.9.1 Uji Validitas | 65 |
| 4.9.2 Uji Reliabilitas..... | 75 |
| 4.9.3 Uji Hipotesis..... | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Model Webqual 3.0 | 16 |
| Gambar 2.2 | RumusSlovin | 22 |
| Gambar 3.1 | RumusSlovin | 43 |
| Gambar 3.2 | Langkah-LangkahPenelitian..... | 46 |
| Gambar 3.3 | Model Awal..... | 52 |
| Gambar 4.1 | StrukturOrganisasi..... | 55 |
| Gambar 4.2 | <i>Pie Diagram</i> FrekuensiJenisKelamin | 56 |
| Gambar 4.3 | <i>Pie Diagram</i> FrekuensiUmur | 57 |
| Gambar 4.4 | Dimensi <i>Webqual</i> | 59 |
| Gambar 4.5 | Alur Data Penelitian | 63 |
| Gambar 4.6 | Model KonstruksiWebqual 3.0 | 64 |
| Gambar 4.7 | Hasil <i>Loading Factor</i> | 67 |
| Gambar 4.8 | Hasil <i>Discriminant Validity</i> | 72 |
| Gambar 4.9 | Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 74 |
| Gambar 4.10 | Grafik <i>Composite Reliability</i> | 75 |
| Gambar 4.11 | Grafik <i>Cronbach's Alpha</i> | 77 |
| Gambar 4.12 | Hasil <i>Path Coeficient</i> | 79 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1 | Indikator <i>WebQual</i> 3.0..... | 17 |
| Tabel 2.2 | Ukuran Skala <i>Likert</i> | 23 |
| Tabel 2.3 | <i>Rule of Thumb Evaluasi Model</i> (Validitas)..... | 26 |
| Tabel 2.4 | Skor Uji Reliabilitas (<i>cronbach;s alpha</i>)..... | 27 |
| Tabel 2.5 | <i>Rule of Thumb Evaluasi Model</i> (Reabilitas) | 29 |
| Tabel 2.6 | Penelitian Sebelumnya | 30 |
| Tabel 3.1 | Hipotesis Penelitian..... | 38 |
| Tabel 3.2 | Variabel Penelitian..... | 39 |
| Tabel 3.3 | Tabel Skala <i>Likert</i> | 44 |
| Tabel 3.4 | <i>Rule of Thumb Evaluasi Model</i> (Validitas)..... | 49 |
| Tabel 3.5 | Daftar Interpretasi Koefisien r..... | 50 |
| Tabel 3.6 | <i>Rule of Thumb Evaluasi Model</i> (Reabilitas) | 51 |
| Tabel 4.1 | Skala <i>Likert</i> | 60 |
| Tabel 4.2 | Data Hasil Kuesioner | 60 |
| Tabel 4.3 | Variabel Konstruk Penelitian | 65 |
| Tabel 4.4 | Hasil <i>Outer Loading</i> | 67 |
| Tabel 4.5 | Hasil <i>Discriminat Validity</i> | 72 |
| Tabel 4.6 | Rinci <i>Average Variance Extracted</i> | 75 |
| Tabel 4.7 | Composite Reliability | 76 |
| Tabel 4.8 | Tabel Rinci <i>Cronbach's Alpha</i> | 78 |
| Tabel 4.9 | Uji Hipotesis | 78 |
| Tabel 4.10 | <i>Path Coeficient</i> | 79 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Hipotesis | 80 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan pada masa globalisasi ini dirasakan telah semakin pesat. Semua ini dikarenakan hasil dari pemikiran manusia yang semakin maju, hal tersebut dapat dilihat dari perkembangan ilmu komputer yang semakin hari semakin berkembang dengan pesat. Perkembangan teknologi semakin mendukung bagi pengembangan penyebaran informasi melalui media cetak yang menyebar diseluruh lapisan masyarakat. Penyebaran informasi tidak hanya bisa diperoleh melalui media cetak saja tetapi bisa juga didapatkan melalui media elektronik seperti televisi, radio dan internet/website. Masalah evaluasi kualitas pelayanan pelanggan ini sangat penting, karena berhubungan dengan tujuan yang ditetapkan dan diinginkan oleh PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang. Salah satu tujuan dari adanya sistem Pelayanan pelanggan dapatlah diketahui secara umum yaitu sebuah aplikasi yang di gunakan oleh pegawai PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang dan pelanggan yang ingin melakukan pelayanan pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang seperti pelanggan ingin melakukan pasang baru, perubahan daya (naik turun daya), dan balik nama.

Suatu perusahaan besar sebagai penyedia listrik untuk masyarakat adalah PT.PLN, dimana perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan milik negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia, yang memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar. Tentunya PT. PLN memberikan pelayanan sebagai upaya pasti dalam memberikan public service yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa. Masyarakat sebagai konsumen yang seakan merasa “ketergantungan” akan kebutuhan listrik memang tidak memiliki banyak pilihan dalam pemenuhan kebutuhan listrik selain PT. PLN.

Setiap penggunaan listrik PLN, tentunya mempunyai harapan khususnya dalam pelayanan administrasi maupun listrik. Masyarakat dan pegawai tentu menginginkan supaya evaluasi kualitas website sistem pelayanan pelanggan listrik di PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang dapat dijamin. Namun dalam operasional pelayanan tidak dapat dihindari terjadinya kesalahan administrasi maupun gangguan teknis. Hal semacam inilah yang dapat menimbulkan tidak efektifnya pelayanan pelanggan dan tidak efektifnya kinerja pegawai. PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang pada saat ini telah menerapkan suatu sistem yaitu *AP2T (Aplikasi Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik)* yang merupakan suatu sistem yang digunakan oleh pegawai untuk mendata pelayanan pelanggan, (www.pln.co.id). Adanya *AP2T (Aplikasi Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik)* pada PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang akurat, cepat dan tepat agar dapat memberikan keefektifitasan pada penggunaannya dan kepuasan pengguna dari suatu sistem ini merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada sebuah instansi atau perusahaan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi, maka penelitian skripsi ini diberi judul “Analisis Evaluasi Kualitas Website Sistem Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang Menggunakan *Metode Webqual (Web Quality)*).

1.2 Identifikasi Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengetahui evaluasi kualitas pengguna pelayanan pelanggan pada PT. PLN (persero) Area Palembang. Adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan positif antara dimensi atau variabel *Usability* (kegunaan) dengan dimensi *Overall Impression* (pendapat secara keseluruhan)?

2. Apakah terdapat hubungan positif antara dimensi atau variabel *Information Quality* (kualitas informasi) dengan dimensi *Overall Impression* (pendapat secara keseluruhan)?
3. Apakah terdapat hubungan positif antara dimensi atau variabel *Interaction Quality* (kualitas Informasi) dengan dimensi *Overall Impression* (pendapat secara keseluruhan)?
4. Dimensi atau variabel manakah dari dimensi-dimensi dalam *Webqual* (*Web Quality*) yang berkontribusi paling besar dengan tingkat kualitas *website* PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang, dibandingkan dengan dimensi-dimensi atau variabel yang lainnya.

1.2.2 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar penelitian ini tidak menyimpang dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka penulis membatasi skripsi ini mengenai evaluasi kualitas pelayanan *website* PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang menggunakan software *smartPLS* 3.0 sebagai software pengelolaan data dan *WebQual* (*Web Quality*) sebagai metodologinya. Yang terdiri dari tiga variabel bebas yaitu *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi), serta salah satu variabel terikat yaitu *Overall Impremission* (Pendapat Secara Keseluruhan). Adapun Jenis-jenis pelayanan pelanggan yang ada di dalam *website* PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang yaitu Pasang baru, rubah daya (naik turun daya), balik nama, dan multiguna (pemasangan sementara).

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi kualitas pelayanan *website* PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang dari persepsi pengguna berupa *Usability* (Kegunaan) terhadap *Overall Impremission* (Pendapat Secara Keseluruhan).
2. Mengevaluasi kualitas pelayanan *website* PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang dari persepsi pengguna berupa *Information quality* (Kualitas Informasi) terhadap *Overall Impremission* (Pendapat Secara Keseluruhan).

3. Mengevaluasi kualitas pelayanan *website* PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang dari persepsi pengguna berupa *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) terhadap *Overall Impremission* (Pendapat Secara Keseluruhan).
4. Untuk mengetahui item-item pada dimensi atau variabel yang mana dari *Webqual* (*Web Quality*) yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas website PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang, (www.pln.co.id).

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulis skripsi ini adalah adanya hasil evaluasi yang dapat membangun *website* pelayanan dengan kualitas yang baik yang berdasarkan pada variabel kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan dan kegunaan *website* serta bagaimana bahan pertimbangan dan masukan bagi tim pengelola *website* dalam meningkatkan pelayanannya.

1.4 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian berisi tentang pelaksanaan penelitian seperti lokasi dari penelitian yang dilaksanakan, metode dari penelitian dan metode pengumpulan data.

1.4.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian adalah di PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang yang beralamat Jalan Kapten A Rivai No 37 Palembang, Sumatera Selatan 30129.

1.4.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian agar dapat mencapai tujuan dari penelitian, penulis menggunakan metode *WebQual*. Menurut Slabey dalam Wahidin (2013), *WebQual* adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). *Webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : *usability*, *information quality*, dan *services interaction*. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut. *Webqual* sudah mulai dikembangkan

sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu: *usability*, kualitas interaksi (*information quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*).

1.4.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu:

1. Kuesioner, (Sutopo, 2006: 82) Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden).
2. Wawancara dilakukan dengan cara langsung pada pegawai yang ada di PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang dan pihak yang terlibat dengan objek penelitian
3. Observasi, pengamatan langsung terhadap penggunaan sistem PT. PLN (Persero) Tbk, Rayon Rivai Area Palembang oleh pengguna. Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung obyek datanya. (Jogiyanto, 2008:89).
4. Kepustakaan, Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari sumber – sumber lain seperti buku, jurnal dan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Nazir, 1988:111).

1.5 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas metode penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, defenisi operasional dan skala, bahan penelitian, metode pengumpulan data, kerangka penelitian, teknik analisis data dan metode evaluasi kualitas website sistem pelayanan pelanggan pada PT. PLN (persero) Area Palembang.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang objek penelitian yang di tulis. Dan membahas bagaimana hasil dari analisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas simpulan dan saran.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar dan teori-teori khusus.

2.1 Ayat Al-Qur'an berkenaan dengan penelitian

Islam telah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain, Jauh sebelumnya, islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al baqarah ayat 267:

وَأُولَ الْأَرْضِ مِّنْ لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمْ مِنْ أَنْفُقُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
مِيدُ غَنَى اللَّهِ أَنْ وَأَعْلَمُوا فِيهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِنَا خَذِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَيْثَ تَيْمَم



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

Apabila kita kaitkan dengan fenomena pelayanan yang terjadi saat ini maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat, pegawai hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Para pejabat dan pegawai perlu memahami bahwa dalam pemerintahan khususnya pelayanan yang perlu diperhatikan secara serius, adalah perilaku pelayan masyarakat, dimana perilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh perilaku pelayan itu sendiri. Beberapa bentuk perilaku yang sering terjadi di kalangan administrasi pelayanan diantaranya adalah perilaku seperti

mempersulit, superior, maupun pengabaian yang kesemuanya adalah termasuk perilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan tersebut. Sebagai Negara mayoritas Islam di Indonesia menjalankan syariat Islam sebagai seorang yang beragama Islam atau Muslim merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Oleh karena itu Birokrat sebagai ujung tombak pelayanan perlu memahami hakekat dari tugas yang diembanya. Dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah sebagai Uswatun Hasanah. Sebab sikap dan perilaku Rasulullah merupakan Syariat Islam karena sesungguhnya akhlak beliau telah mencerminkan Al-Qur'an dan Hadis. Rasulullah memiliki empat sifat yang dapat dijadikan sebagai teladan oleh para pejabat dan pegawai. Keempat sifat itu antara lain yaitu :

Siddiq, yang artinya benar, Amanah, yang artinya dapat dipercaya, Tabligh, artinya menyampaikan, dan Fathonah, yang artinya bijaksana. Demikian empat sifat beliau yang patut dijadikan suri tauladan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat public, apabila para birokrat dapat meneladani akhlak Rasulullah di atas tentunya akan dapat terwujud pelayanan yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.

Salah satu keharusan Muslim adalah menjalin hubungan yaitu *hablum minallah* (hubungan yang baik dengan Allah) dan *hablum minannas* (hubungan yang baik dengan manusia). Allah berfirman:

﴿الْحَمِيرُ لَصَوْتٌ إِلَّا صَوَاتٌ أَنْكَرَ إِنَّ صَوْتِكَ مِنْ وَأَغْضُضْ مَسِيكَ فِي وَأَقْصِدْ﴾

Artinya: *“Dan sederhana lah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.”* (QS. Luqman:19)

Didalam QS. Al-Baqarah ayat 267 yang dikemukakan sebelumnya, manusia harus menjalin hubungan yang baik kepada Allah SWT, dengan menyembah dan menunjukkan pengabdian kepada-Nya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan QS. Luqman ayat 19 menjelaskan tentang jangan berlebihan dalam berbicara dan janganlah meninggikan suara dalam hal yang tidak perlu sebagai

adab terhadap Allah dan terhadap manusia. Seseorang harus menghormati satu sama lain, dengan cara tidak meninggikan suara terhadap lawan bicara agar tercipta hubungan yang baik.

Dalam konteks kepuasan pengguna interaksi antara pihak pengembang dan pengguna sistem pelayanan pelanggan (hubungan baik manusia) seperti dijelaskan dalam Qs. An-Nisa ayat 36. Allah berfirman dalam Qs. Al-Baqarah 267 telah memberikan pedoman kepada mukmin agar berlemah lembut (memuaskan pelanggan). Pihak pengembang harus memiliki ilmu yang mampu mengembangkan sistem pelayanan pelanggan serta mampu berinovasi dalam mengembangkan menjadi sistem yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga mampu menarik pengguna, pelanggan dan membuat mereka mendapatkan kepuasan tersendiri.

2.2 Teori yang berhubungan dengan analisis

2.2.1 Analisis

Analisis merupakan tahapan awal dalam pengembangan sistem dan merupakan tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan. Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahapan paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi dalam menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. Tahapan ini sangat penting karena menentukan bentuk sistem yang harus dibangun. Tahapan ini bisa merupakan tahap yang mudah jika klien sangat paham dengan masalah yang dihadapi dalam organisasinya dan tahu betul fungsionalitas dari sistem informasi yang akan dibuat. Tetapi tahap ini bisa menjadi tahap paling sulit jika klien tidak bisa mengidentifikasi kebutuhannya dan tertutup terhadap pihak luar yang ingin mengetahui detail proses bisnisnya.

Analisis sistem informasi merupakan fase pertama dalam pengembangan dalam pembangunan sistem informasi yang utamanya difokuskan pada masalah dan persyaratan-persyaratan bisnis, terpisah dari teknologi apapun yang dapat atau akan digunakan untuk mengimplementasikan solusi pada masalah tersebut tujuan utama dari analisis sistem ada beberapa hal, yaitu:

1. Menentukan kelemahan dari proses-proses bisnis pada sistem lama untuk bisa menentukan kebutuhan dari sistem baru.
2. Menentukan tingkat kelayakan kebutuhan sistem baru tersebut ditinjau dari beberapa aspek, diantaranya ekonomi, teknik, operasional, dan hukum. (Muslihudin, 2016:21)

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan analisis adalah suatu penelitian terhadap suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya, sehingga dapat mengenal tanda-tanda kegiatan, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu kegiatan.

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya. (Makinuddin, 2011:40)

Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka. Analisis sistem merupakan tahap paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan nantinya. (Hanif Al Fatta, 2010:44).

Berdasarkan pengertian di atas menyimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan memperhatikan, mengamati, dan memecahkan sesuatu (mencari jalan keluar) yang dilakukan seseorang Analis. Analis merupakan profesi yang bagus untuk memulai karir dibidang IT, pekerjaan sebagai analis menawarkan tantangan kerja yang dinamis dan variatif.

2.2.2 Evaluasi

Evaluasi adalah proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau tujuan yang telah ditetapkan yang selanjutnya diikuti dengan pengambilan keputusan atas objek yang dievaluasi. (Djaali & Pudji, Pengukuran dalam Bidang Pendidikan, 2010)

Evaluasi meliputi mengukur dan menilai yang digunakan dalam rangka pengambilan keputusan. Hubungan antara pengukuran dan penilaian saling berkaitan. Mengukur pada hakikatnya adalah membandingkan sesuatu dengan atau atas dasar ukuran atau kriteria tertentu, pengukuran bersifat kuantitatif. (Cepi, 2015).

Berdasarkan kedua definis diatas, penulis menyimpulkan bahwa evaluasi adalah proses pengukur dan penilaian sesuai kriteria dalam pengambilan suatu keputusan terhadap objek evaluasi.

2.2.3 Tahapan Evaluasi

Proses evaluasi memiliki tahapan-tahapan, walaupun tahapan setiap objek evaluasi berbeda-beda namun tidak menghilangkan fungsi dari evaluasi itu sendiri (Cepi, 2015). Tahapan-tahapan evaluasi secara umum sebagai berikut:

1. Menentukan topik evaluasi : dalam mengevaluasi tentukan topik atau apa yang akan kita evaluasi baik itu suatu program kerja, atau hasil kerja.
2. Merancang kegiatan evaluasi : sebelum melakukan evaluasi, sebaiknya merancang (*desain*) kegiatan-kegiatan evaluasi agar tidak ada yang kita lewatkan dalam evaluasi nantinya.
3. Pengumpulan data : setelah merancang (*desain*) kegiatan, lakukanlah pengumpulan data sesuai dengan apa yang telah direncanakan dalam kegiatan evaluasi berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah.
4. Pengolahan dan analisis data : setelah data telah terkumpul, selanjutnya data tersebut diolah dengan mengelompokkan agar mudah dianalisis, dan sediakan tolak ukur waktunya sebagai hasil dari evaluasi.
5. Pelaporan hasil evaluasi : hasil evaluasi harus diketahui oleh setiap orang-orang yang berkepentingan agar mengetahui hasil-hasil yang telah dia kerjakan.

2.2.4 Website

Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan seluruh jaringan internet. *Web* merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, dan suara animasi sehingga menjadi media informasi yang menarik untuk dikunjungi.

Menurut Wahyudi (Wahyudi, 2010) secara garis besar, *web* digolongkan menjadi 2 bagian yaitu :

1. Web statis

Web statis adalah *web* yang mempunyai halaman yang tidak berubah. Artinya adalah untuk melakukan perubahan pada suatu halaman dilakukan secara manual dengan melakukan perubahan pada *code* yang menjadi struktur dari halaman *web* tersebut. *Web* statis juga tidak mempunyai *database* karena tidak ada data yang perlu disimpan atau diproses. Serta konten isi biasanya jarang diupdate dan hanya menggunakan *HTML* standar biasa.

2. Web dinamis

Web dinamis merupakan web yang secara struktur digunakan dengan tujuan untuk melakukan *update* informasi halaman tanpa harus melakukan perubahan pada *code* halaman *web*. Konten yang terdapat di *web* dinamis pun tersimpan di sebuah *database*, sehingga bagi orang-orang yang tidak bisa akan *coding*-pun dapat merubah isi konten tersebut tanpa harus menguasai bahasa pemrograman *web* yang biasa disebut dengan *coding*.

2.2.5 Kriteria Website yang Baik dan Ideal

Menurut Nanang Suryadi (Suryadi, 2012) dikutip dari laman resmi CNET/Builder menjelaskan bahwa ada 7 kriteria yang menentukan sebuah *website* termasuk *website* yang baik atau tidak, yaitu :

1. *Usability* :

Jacob Nielsen menerangkan *usability* sebagai “dapatkah seorang user menemukan cara untuk menggunakan *website* tersebut dengan efektif (*doing things right*)”

2. Sistem navigasi

Navigasi yang mudah dipahami oleh pengunjung secara keseluruhan.

3. *Graphic Design*

Pemilihan grafis, *layout*, warna, bentuk maupun typografi yang menarik visual pengunjung untuk menjelajahi *website* .

4. *Content*

Isi/konten yang bermanfaat, kecuali *website* tersebut adalah *website* eksperimental/*show off*.

5. Kompatibilitas

Seberapa luas sebuah website didukung kompatibilitas peralatan yang ada, misalnya browser dengan berbagai plug-in nya (*IE, Mozilla, Opera, Netscape, Lynx, Avant, Maxthon* dan masih banyak lagi dengan berbagai versi dan plugin nya)

6. *Loading time*

Waktu panggil (*loading time*), walaupun ada banyak faktor yang akan mempengaruhi waktu panggil (*loading time*) *website* yang akan kita buka, diantaranya: besar bandwidth/koneksi pengakses, kondisi webserver pada saat diakses, aplikasi yang digunakan dalam membangun *website*. Anda memiliki waktu 8 detik pertama untuk meyakinkan pengunjung untuk meneruskan menjelajahi *website* anda atau menutup browser dan pergi ke *website* lain. Oleh karena itu, letakkan 'sesuatu' di 8 detik pertama tersebut yang bisa menarik perhatian pengunjung.

7. *Functionality*

Ini akan melibatkan programmer dengan script-scriptnya, misal PHP, ASP, Java, CGI dsb, untuk menciptakan sebuah *website* yang dinamis, interaktif dan 'hidup' yang bisa mengajak pengunjung berkomunikasi secara langsung. Seberapa baik sebuah *website* bekerja dari aspek teknologikal nya.

2.2.6 Evaluasi Website

Evaluasi *Website* atau situs *web* adalah kegiatan pengukuran dan pemberian nilai terhadap sebuah situs *web* berdasarkan kriteria atau standar tertentu guna mengetahui mutu/kualitas dari situs web tersebut. Web yang bermutu dapat dinilai dari 5 indikator yang meliputi aspek fungsi (*functionality*) yang sesuai dengan

tujuan, desain (*design*) yang menarik, isi *website (content)* yang memenuhi kebutuhan pengunjung, originalitas web (*originality*) yang menunjukkan produk yang khas sebuah karya yang tidak duplikatif dari web lain, serta profesionalisme dan efektivitas (Jha, Repository Universitas Sumatera Utara, 2013)

Dalam mengevaluasi sebuah situs dapat dilakukan berdasarkan sudut pandang pengguna/pengunjung web (*web surfer*), pengelola situs web (*web owner*), dan pengembang situs (*web developer*) yang merupakan rangkuman dari pihak internal dan eksternal sebuah situs. Tujuan akhir evaluasi situs adalah untuk kepuasan pengguna. Dengan terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna yang didapat dalam suatu situs tentu mereka akan puas, dan hal ini tentu akan membawa mereka kembali untuk mengunjungi situs tersebut. Dan ini memberi kesan yang baik kepada pengelola situs yang bersangkutan serta menunjukkan bahwa tujuan pengelola untuk membuat situs tersebut telah tercapai. Untuk mengetahui sejauh mana situs web digunakan dalam pemenuhan kebutuhan informasi dapat dilakukan melalui analisis teknik pendekatan yang berpusat pada pengguna yang bertujuan antara lain untuk mengetahui tujuan mereka menggunakan situs, frekuensi kunjungan mereka pada situs, relevansi/keakuratan informasi pada situs, pola pemanfaatan situs, evaluasi situs, dan lain-lain.

2.2.7 Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Philip Kotler (Kotler 2010), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

(Hadipranata, 2011) berpendapat dalam bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.

Berdasarkan kedua definis diatas, penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pelayanan dalam kamus umum Bahasa Indonesia, Pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang di perlukan orang lain seperti tamu atau pembeli

2.3 Web Qual (web quality)

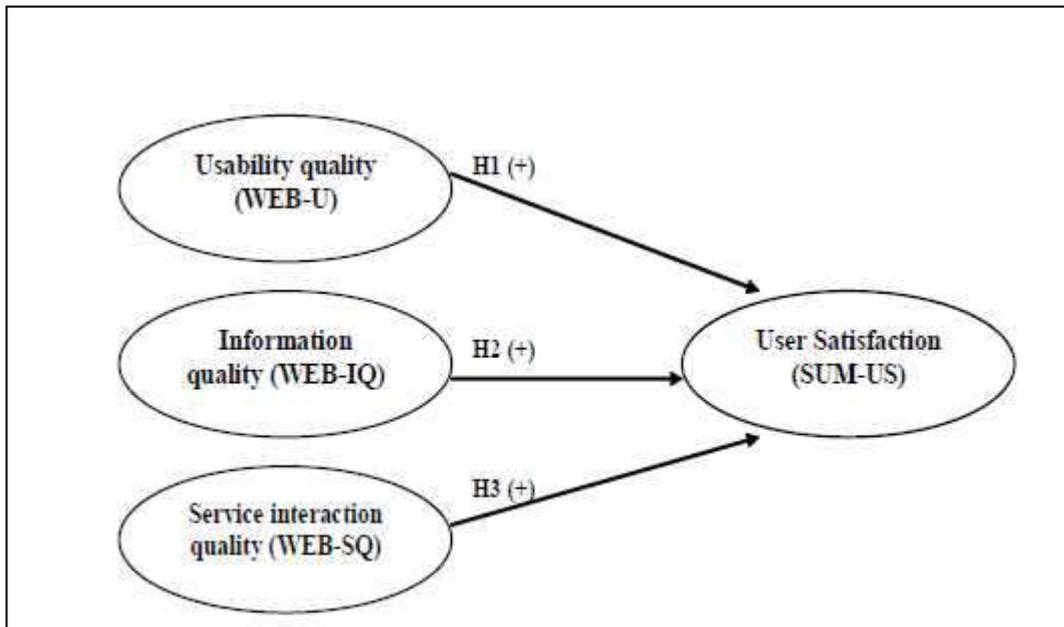
Webqual adalah pengukuran berdasarkan *quality function deployment* (QFD). Pengertian lebih lengkap menurut (Barnes & Vidgen, 2002) yaitu sebagai berikut :

“WebQual is a method for assessing the quality of Web sites. The method has been developed iteratively through application in various domains, including Internet bookstores and Internet auction sites.”

Dari pengertian diatas *webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website*. Metode *webqual* telah dikembangkan secara terus menerus melalui berbagai macam domain. Pengukuran tersebut berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu : usability, information quality, dan services interaction. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari *website* tersebut.

Instrumen *WebQual* menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* daripengguna. Jika *WebQual 1.0* menitikberatkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, *WebQual 2.0* sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Kedua instrumen tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang *online* (Barnes & Vidgen, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: Kualitas situs; Kualitas informasi yang disediakan dan Kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang

dikenal sebagai *WebQual 3.0*. Analisa lanjutan terhadap *WebQual 3.0* menghasilkan pendekatan model *WebQual 4.0* yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability (Kegunaan)*. Berikut empat buah dimensi yang direfleksikan dalam empat indikator :



(Sumber: Syaifullah, 2016)

Gambar 2.1 Model Webqual 3.0

Menurut Syaifullah (2016) *Webqual* adalah persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah sebuah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas dari pengguna merasa puas dengan kualitas dari website. Kualitas ini termuat dalam tiga dimensi atau variabel dari *webqual* versi 3.0 penelitian sebelumnya menyatakan bahwa dimensi *webqual* dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website*.

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *Web Qual (web quality)* menurut (Barnes & Vidgen, 2002) yaitu sebagai berikut :

1. Usability : adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan dibaca dan dipahami serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.
2. Kualitas Informasi : adalah persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu uptodate dan akurat,

serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca dan mudah dipahami .

3. Kualitas Interaksi pelayanan : adalah persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara online, proyeksi gambar sesuai dengankesehatan, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi
4. Pendapat Keseluruhan/Overall Impression : berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan ketiga faktor.

Tabel dari dimensi dan item yang menjelaskan Model *WebQual 3.0* (Barnes & Vidgen, 2002).

Tabel 21 Indikator *WebQual 3.0*

| No | Dimensi | <i>WebQual 4.0</i> Item |
|----|-------------------------------------|--|
| 1. | Usability | 1. Kemudahan untuk dioperasikan. 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat di mengerti. 3. Kemudahan untuk navigasi. 4. Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> . 5. Tampilan yang atraktif. 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi. 7. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> pendidikan. 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i> . |
| 2. | Kualitas Informasi | 9. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> . 12. Menyediakan informasi yang relevan. 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. 14. Menyediakan informasi yang cukup detail. 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai |
| 3. | Kualitas Interaksi Pelayanan | 16. Mempunyai reputasi yang baik. 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. 20. Adanya suasana komunitas. 21. Kemudahan untuk memberi masukan (<i>feed back</i>). 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i> |
| 4. | Kualitas pelayanan | 23. Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini |

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2002) *An Integrative Approach to The Assesment of E-Commerce*.

2.4 SmartPLS 3.0

SmartPLS 3.0 adalah *software* yang diciptakan sebagai proyek dari *Institute of Operation Management and Organization (School of Business) University of Hamburg*, Jerman untuk menganalisis *Structural Equation Modeling (SEM)* (Ghozali, 2015:25). Konseptualisasi model merupakan langkah awal dalam analisis SmartPLS 3.0, menurut Churchill (1979) terdapat delapan tahapan prosedur yang harus dilewati dalam pengembangan dan pengukuran konstruk (Ghozali, 2015:48), yaitu:

1. Spesifikasi domain konstruk
2. Tentukan item pertanyaan yang merepresentasikan konstruk
3. Pengumpulan data
4. Purifikasi konstruk
5. Pengumpulan data baru
6. Uji reliabilitas
7. Uji validitas
8. Tentukan skor pengukuran konstruk

2.5 Populasi dan Sampel

2.5.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti.(Thoifah,2016:14).

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

Menurut Sudjana dalam Edi Riadi, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi(Riadi,2016:33).

Menurut Saifuddin Azwar dalam Edi Riadi, populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Reza,2016:55).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai populasi, penulis menyimpulkan bahwa populasi adalah sekelompok subjek yang akan diteliti.

2.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono,2016:81)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Iredho Fani Reza, sampel adalah sebagian dari populasi, sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi, sampel harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama, baik sifat kodrat maupun sifat pengkhususan.(Reza,2016:56).

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. (Siregar,2013:30).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai sampel, penulis menyimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya).

2.6 Teknik Pengambilan Sampel

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

2.6.1 Probability Sampling

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

Dalam *probabilistic* sampling, peneliti memilih individu yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi.(Riadi, 2016:35).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *probability sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang representatif dari populasi.

2.6.2 Simple Random Sampling

Simple Random Sampling merupakan teknik *sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.(Sugiyono,2016:82).

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, *simple random sampling* diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua objek dianggap sama. Peneliti memberi hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Oleh karena hak setiap subjek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel.(Reza,2016:57).

Simple random sampling adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada, teknik ini hanya digunakan jika populasinya homogen.(Riadi,2016:35)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *simple random sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua objek dianggap sama. Peneliti memberi hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

2.6.3 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data.(Thoifah,2016:16).

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Menurut setiawan (2012) dalam Edi Riadi, rumus Slovin ini dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga $\alpha=0,05$. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $p.q$ dimana $p=0,5$ karena $q=1-p$ maka $q=0,5$. Nilai galat pendugaan atau taraf signifikansi (d) didasarkan atas pertimbangan peneliti artinya boleh dipilih apakah 0,01 (1%) atau 0,05 (5%). (Riadi,2016:41) Dengan demikian rumus Slovin adalah:

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Gambar 2.2 Rumus Slovin

Keterangan:

S= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

d= Taraf Signifikasi (10%)

2.7 Skala Pengukuran

Skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.(Thoifah,2016:40)

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.(Sugiyono,2016:93)

Skala *likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1, sedangkan untuk pernyataan negatif diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban skala *likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.(Siregar,2013:25)

Skala yang sering dipakai dalam penyusunan *kuesioner* adalah skala ordinal atau sering disebut skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut.

Tabel 2.2Ukuran Skala *Likert*

| Skor | Keterangan |
|-------------|------------------------|
| 1 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | Tidak Setuju |
| 3 | Ragu-Ragu/Cukup Setuju |
| 4 | Setuju |

| | |
|---|---------------|
| 5 | Sangat Setuju |
|---|---------------|

(Sumber:Toifah,2016:40)

Skala *likert* dikatakan ordinal karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat atau preferensi yang “lebih tinggi” dari setuju, dan setuju “lebih tinggi” dari “ragu-ragu”. Namun demikian jika jarak skala itu sama besar atau konstan nilainya, maka skala *likert* menjadi skala interval.(Ghozali, 2013:47).

2.8 Metode Pengumpulan Data

2.8.1 Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapat data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran *kuesioner*. (Riadi, 2016:48).

1. Interview (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. *Kuesioner* (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

2.8.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh

dari Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain. (Riadi, 2016:48).

2.9 Teknik analisis data

2.9.1 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Cara yang paling sering digunakan oleh peneliti untuk melakukan pengukuran model melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (*MultiTrait-MultiMethod*) dengan menguji validitas *convergent* dan *discriminant*. Uji validitas dengan program SmartPLS 3.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk dimana setiap ketentuan dilandasi oleh *rule of thumb* (Ghozali, 2015:74). Berikut ini adalah rumus persamaan di dalam AVE, yaitu:

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F}{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F + \sum \Theta_{ii}}$$

(Sumber: Ghozali, 2015:74)

Keterangan:

- λ_{wi} = *factor loading*
- F = *factor variance*
- Θ_{ii} = *error variance*

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reabilitas suatu konstruk. Uji reabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam SmartPLS 3.0 untuk mengukur reabilitas suatu konstruk menggunakan indikator refleksif yang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang sering disebut *Dillon-goldstein's* dengan bertumpu pada ketentuan *rule of thumb* (Ghozali, 2015:75). Berikut ini adalah rumus persamaan untuk *composite reliability*, yaitu:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{ var } F}{(\sum \lambda_i)^2 \text{ var } F + \sum \Theta_{ii}}$$

(Sumber: Ghozali, 2015:75)

Keterangan:

λ_i = factor loading

F = factor variance

Θ_{ii} = error variance

Sedangkan untuk rumus persamaan *cronbach's alpha* dapat dilihat di bawah ini, yaitu:

$$\alpha = \frac{\sum_{p \neq p'} \text{COR}(x_{pq}, x_{p'q})}{P_q + \sum_{p \neq p'} \text{COR}(x_{pq}, x_{p'q})} \times \frac{P_q}{P_q - 1}$$

(Sumber: Ghozali, 2015:76)

Keterangan:

P_q = jumlah indikator atau manifest variabel

q = blok indikator

2.9.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu *kuesioner*. Suatu *kuesioner* dikatakan valid jika pertanyaan pada *kuesioner* mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh *kuesioner* tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam *kuesioner* yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur (Ghozali, 2013:52).

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Reza, 2016:68).

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur (Alhamdu,2016:45).

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment* yaitu (Siregar, 2013:46).

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan yang disebut *Rule of Thumb Evaluasi Model* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3 *Rule of Thumb Evaluasi Model* (Validitas)

| No. | Parameter | Rule of Thumb |
|-----|---|---|
| 1. | <i>Loading Factor</i> | - >0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i> - >0.60 untuk <i>Exploratory Research</i> |
| 2. | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | - >0.50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Exploratory Research</i> |

(Sumber: Ghazali,2015:76)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu *kuesioner*, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

2.9.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu *kuesioner* yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu *kuesioner* dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebagai misal variabel konstruk autonomi yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4

yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu autonomi. Jika jawaban terhadap ke empat indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.(Ghozali, 2013:47)

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *cronbach's alpha*. (Siregar, 2013:55).

Tabel 2.4 Skor Uji Reliabilitas (*cronbach's alpha*)

| Skor | Keterangan |
|-------------|-------------------|
| 0,80-1.0 | Baik |
| 0,60-0,799 | Dapat diterima |
| < 0,60 | Kurang Baik |

(Sumber:Alhamdu,2016:48)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan.(Alhamdu,2016:48)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, menyatakan reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat

dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. (Reza,2016:96)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu *kuesioner* yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6. Pengujian reliabilitas berlandaskan pada beberapa ketentuan yang disebut *Rule of Thumb Evaluasi Model* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.5 Rule of Thumb Evaluasi Model (Reabilitas)

| No. | Parameter | Rule of Thumb |
|-----|------------------------------|---|
| 1. | <i>Cronbach's Alpha</i> | <ul style="list-style-type: none"> - >0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i> - >0.60 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> |
| 2. | <i>Composite Reliability</i> | <ul style="list-style-type: none"> - >0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i> - 0.60 – 0.70 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> |

(Sumber: Ghozali,2015:77)

2.10 Penelitian Sebelumnya

Agar penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan secara akademis, maka penelitian akan menampilkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Peneliti yang berhubungan dengan menganalisis menggunakan *metode Webqual* dan *Serqual* yang didasari oleh peneliti terdahulu pada tabel 2.3 sebagai berikut:

Tabel 2.6 Penelitian Sebelumnya

| No | Nama | Judul | Tahun | Isi |
|----|-------------------------------------|--|-------|--|
| 1 | Sanjaya | Pengukuran Kualitas Layanan <i>Website</i> Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 | 2012 | Ia menganalisis kualitas <i>websites</i> pemerintah Kominfo dengan membandingkan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitiannya tersebut diperoleh hasil bahwa salah satu dimensi dari WebQual 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan kata lain, pengelola <i>website</i> harus memberikan perhatian lebih untuk menyediakan konten informasi yang berkualitas. |
| 2 | Chandra Irawan | Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir) | 2013 | Ia menganalisis kualitas <i>websites</i> pemerintah Ogan Ilir dengan membandingkan korelasi <i>coefisien number</i> , dan R Square menggunakan software SPSS. Menurut hasil analisis data tersebut diperoleh bahwa ketiga dimensi tersebut berkontribusi sebesar 99,8% dari keseluruhan kualitas <i>websites</i> dan sisanya yaitu sebanyak 0,02 persen diperoleh dari faktor lain. |
| 3 | Syaifullah dan Dicky Oksa Soemantri | Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: | 2016 | Diperoleh hasil bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan |

| | | | | |
|---|---------------------|--|------|--|
| | | CV. Zamrud Multimedia Network), | | <p>pengguna yaitu variabel interaksi pelayanan pelayanan sebesar 0.075. Hasil ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terjadi sangat dominan dipengaruhi oleh interaksi pelayanan pelayanan yang lebih baik seperti tersedianya suasana komunitas pada <i>website</i> , kemudahan untuk memberikan masukan (feed back), reputasi <i>website</i> yang bagus, keamanan dari <i>website</i> dan tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan <i>website</i> . Oleh karena itu pengelola atau pengembang dari <i>website</i> Zamrudtv.com harus sangat memperhatikan aspek dari interaksi pelayanan pelayanannya agar dapat lebih menarik minat pengguna.</p> |
| 4 | Dori Pandora Kesuma | Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Metode Serqual | 2014 | <p>Metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL. Hasil analisa menggunakan metode SERVQUAL ini mengetahui tingkat kualitas dari layanan web berdasarkan gap yang dihasilkan dari perbandingan tingkat persepsi dan harapan pada layanan web.</p> |
| 5 | Nindia | Analisis | 2014 | <p>Metode yang digunakan adalah</p> |

| | | | | |
|--|-----------------------------|--|--|--|
| | Nuraini dan Arfhan Prasetya | pengaruh kualitas informasi terhadap kegunaan website dengan pendekatan webqual (studi kasus: website OLX) | | metode webqual Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. |
|--|-----------------------------|--|--|--|

Tabel 2.3 menjelaskan tentang perbedaan dari beberapa penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian sebelumnya ini adalah menganalisis Evaluasi kualitas website berdasarkan metode yang digunakan antara lain yaitu sebagai berikut :

1. Ia menganalisis kualitas *websites* pemerintah Kominfo dengan membandingkan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitiannya tersebut diperoleh hasil bahwa salah satu dimensi dari WebQual 4.0, yaitu kualitas informasi, tidak mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Dengan kata lain, pengelola *website* harus memberikan perhatian lebih untuk menyediakan konten informasi yang berkualitas dan mudah di pahami oleh pengguna akhirnya.
2. Pada jurnal kedua ia menganalisis kualitas *websites* pemerintah Ogan Ilir dengan membandingkan korelasi *coefisien number*, dan R Square menggunakan software SPSS. Menurut hasil analisis data tersebut diperoleh bahwa ketiga dimensi tersebut berkontribusi sebesar 99,8% dari keseluruhan kualitas *websites* dan sisanya yaitu sebanyak 0,02 persen diperoleh dari faktor lain.
3. Jurnal ke tiga yaitu membahas mengenai bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel interaksi pelayanan sebesar 0.075. Hasil ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terjadi sangat dominan dipengaruhi oleh interaksi pelayanan yang lebih baik seperti tersedianya suasana komunitas pada *website*, kemudahan untuk memberikan masukan (feed back), reputasi *website* yang

bagus, keamanan dari *website* dan tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan *website*.

4. Jurna yang ke empat ini menggunakan metode *serqual*, metode ini mengetahui tingkat kualitas dari layanan web berdasarkan gap yang dihasilkan dari perbandingan tingkat persepsi dan harapan pada layanan web.
5. Dan Metode yang terakhir adalah metode *webqual*. Ia membahas mengenai hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono 2016:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan *data* dengan *tujuan* dan *kegunaan* tertentu. Menurut jenis pengambilan data metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif atau pengambilan dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan instrument penelitian menggunakan kuisiner / angket yang disebarakan kepada responden dimana responden dalam hal ini yaitu pengguna SLIMS baik pengguna umum, anggota perpustakaan, maupun pegawai atau pustakawan perpustakaan itu sendiri yang menggunakan SLIMS secara langsung. Penelitian kuantitatif ini digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena data yang diperoleh dan disajikan berupa angka-angka serta melakukan pengujian terhadap semua variable yang diteliti. Menurut (Sugiyono,2016:7), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Selain itu metode penelitian kuantitatif dikatakan sebagai metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena social. Untuk dapat melakukan pengukuran, setiap fenomena sosial di jabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang di tentukan di ukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variable tersebut. Dengan menggunakan simbol-simbol angka tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat di lakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam suatu parameter.

Dalam (Sugiyono, 2016:31) penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.

Berdasarkan tingkat eksplanasinya menurut (Sugiyono, 2016:35) bentuk rumusan masalah pada penelitian ada tiga, yaitu rumusan masalah deskriptif (variabel mandiri), komparatif (perbandingan) dan asosiatif (hubungan). Oleh karena itu, maka bentuk hipotesis penelitian juga ada tiga yaitu:

1. Hipotesis Deskriptif

Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah deskriptif, yaitu yang berkenaan dengan variabel mandiri.

2. Hipotesis Komparatif

Hipotesis komparatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah komparatif. Pada rumusan ini variabelnya sama tetapi populasi atau sampelnya yang berbeda, atau keadaan itu terjadi pada waktu yang berbeda.

3. Hipotesis Asosiatif

Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Pada penelitian ini penulis memilih untuk menggunakan hipotesis asosiatif sebagai bentuk hipotesis yang akan digunakan karena di dalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel pada populasi dan sampel yang sama, yaitu variabel *usability* (kegunaan), *Information Quality* (Kualitas informasi), *Interaction Quality* (interaksi pelayanan), dan *Overall Impression* (pendapat secara keseluruhan).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang merupakan data interval dimana objek atau kategori dapat diurutkan

berdasarkan suatu atribut tertentu. Skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada skala *likert*.

3.2 Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani yaitu “hupo” (sementara) dan “thesis” (penyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Sehingga berdasarkan definisi tersebut maka hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya (Syofian 2013:38).

Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis merupakan elemen penting sebagai peranti kerja teori peneliti. Hipotesis adalah jawaban atau dugaan ilmiah sementara terhadap suatu fenomena yang perlu dibuktikan atau diuji kebenarannya secara empiris. Sebagai suatu jenis proposisi, umumnya hipotesis menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel yang di dalamnya pertanyaan-pertanyaan hubungan tersebut telah diformulasikan dalam kerangka hipotesis. Hipotesis ini diturunkan atau bersumber dari teori dan tinjauan literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. (Riadi : 2016:83)

Hipotesis penelitian mempunyai fungsi memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau *research question*. Hipotesis penelitian pada umumnya sama dengan banyaknya jumlah rumusan masalah yang telah ditempatkan dalam rencana penelitian. Hipotesis penelitian disajikan dalam bentuk narasi yang menjelaskan konstelasi antarvariabel sebagai jawaban sementara dari penelitian.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawabannya yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono 2016:64). Hipotesis penelitian pada “Evaluasi Kualitas

Website sistem Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang” adalah sebagai berikut :

H1: Terdapat hubungan positif antara *usability* (kegunaan) dengan *overall impression* (pendapat secara keseluruhan).

H2: Terdapat hubungan positif antara *information quality* (kualitas informasi) dengan *overall impression* (pendapat secara keseluruhan).

H3: Terdapat hubungan positif antara *interaction quality* (kualitas interaksi) dengan *overall impression* (pendapat secara keseluruhan).

Tabel 3.1 Hipotesis Penelitian

| No | Hipotesis |
|----|---|
| H1 | Terdapat hubungan positif antara <i>usability</i> (kegunaan) dengan <i>overall impression</i> (pendapat secara keseluruhan) |
| H2 | Terdapat hubungan positif antara <i>information quality</i> (kualitas informasi) dengan <i>overall impression</i> (pendapat secara keseluruhan) |
| H3 | Terdapat hubungan positif antara <i>interaction quality</i> (kualitas interaksi) dengan <i>overall impression</i> (pendapat secara keseluruhan) |

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dari penjelasan sebelumnya, maka berikut ini adalah variabel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

X1 = *Usability* (Kegunaan)

X2 = *Information Quality* (Kualitas Informasi)

X3 = *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)

Y = *Overall Impression* (Pendapat Secara Keseluruhan)

Selanjutnya setiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasikan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data yang menghasilkan data dalam bentuk skala interval di kuesioner yang diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari limapilihan jawaban dimana:

1. Nilai 1 tingkat yang sangat tidak setuju
2. Nilai 2 tingkat yang tidak setuju
3. Nilai 3 tingkat yang ragu-ragu
4. Nilai 4 tingkat yang setuju

5. Nilai 5 tingkat yang sangat setuju

Adapun operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada table 3.2 dibawah ini.

Tabel 3.2 Variabel Penelitian

| No. | Variabel | Tujuan | Indikator | Skala |
|-----|--------------------------------|--|---|----------|
| 1. | <i>Usability</i> (Kegunaan) | Menguji apakah variable <i>Usability</i> (Kegunaan) berpengaruh terhadap <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat berguna bagi pelanggan Interaksi dengan websites jelas dan dapat dimengerti Interaksi dengan websites jelas dan dapat dimengerti 2. Kegunaan dari website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat saya butuhkan untuk mempermudah hal-hal yang berhubungan dengan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang Anda merasa mudah menemukan alamat website 3. banyak kegunaan yang bisa digunakan pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) rayon Rivai Area Palembang Website tepat dalam | Interval |

| | | | | |
|----|---|--|--|----------|
| | | | <p>penyusunan tata letak informasi</p> <p>4. Kegunaan dari website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang terus diperbaharui setiap saat Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website</p> <p>5. Tampilan web atraktif dan menarik</p> <p>6. Anda merasakan dan memanfaatkan setiap kegunaan dari website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang</p> <p>7. Tampilan sesuai dengan website pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang</p> <p>8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website</p> | |
| 2. | <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | Menguji apakah variabel <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) berpengaruh terhadap <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | 1. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sesuai dengan yang saya butuhkan Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya | Interval |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>2. Informasi dari website sistem pelayanan pelanggan Informasi dari website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat jelas sangat jelas Website menyediakan informasi yang relevan</p> <p>3. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang menghasilkan informasi yang mudah untuk saya pahami Website menyediakan informasi yang detail</p> <p>4. Informasi website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat bermanfaat bagi saya</p> <p>5. Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami</p> <p>6. Website menyediakan informasi yang detail Websites menyediakan informasi yang relevan</p> <p>7. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area</p> | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|----|--|---|---|----------|
| | | | <p>Palembang berjalan dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi saya</p> <p>Webites menyediakan informasi yang detail</p> | |
| 3. | <p><i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi)</p> | <p>Menguji apakah variabel <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) berpengaruh terhadap <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan)</p> | <p>1. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan interaksi mudah untuk saya gunakan</p> <p>Keamanan dalam bernavigasi</p> <p>2. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan respon yang cepat dalam memberikan layanan</p> <p>Website memiliki kemudahan untuk menarik minat</p> <p>3. Interaksi layanan pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat membantu saya pada setiap penggunaanya</p> <p>Website memberikan kemudahan memberi masukan</p> <p>4. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang</p> | Interval |

| | | | | |
|----|---|---|--|----------|
| | | | <p>memberikan interaksi layanan yang mampu melayani setiap keluhan yang saya miliki Websites mempunyai suasana komunitas</p> <p>5. Ada banyak fitur pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang namun semuanya memberika respon interaksi yang baik</p> <p>6. Website memiliki kemudahan untuk memberi masukan (feed back)</p> <p>7. Website memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website</p> | |
| 4. | <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | Menguji apakah variabel <i>Usability</i> (Kegunaan), <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) dan <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) berpengaruh terhadap <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | 1. Bagaimana pendapat anda mengenai websites PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area palembang secara keseluruhan ? Mengenai proses pelayanan pelanggan seperti Pasang baru, Kenaikan Daya, Balik nama, dan Multiguna | Interval |

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah pegawai dan pelanggan dari PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang. Yaitu jumlah responden dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 adalah sebanyak 837 responden yang datang dan melakukan pendaftaran pelayanan pelanggan melalui *website* di PT. PLN (Persero) Tbk Area Palembang.

3.4.2 Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *nonprobability sampling* karena teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,2016:81).

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Menurut setiawan (2012) dalam Edi Riadi, rumus Slovin ini dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga $\alpha=0,05$. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $p.q$ dimana $p=0,5$ karena $q=1-p$ maka $q=0,5$. Nilai galat pendugaan atau taraf signifikansi (d) didasarkan atas pertimbangan peneliti artinya boleh dipilih apakah 0,01 (1%) atau 0,05 (5%) (Riadi, 2016:41). Dengan demikian rumus Slovin adalah:

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Gambar 3.1Rumus Slovin

Keterangan:

S= Ukuran sampel

N= Ukuran Populasi

D= Taraf Signifikasi (10%)

Berikut ini adalah perhitungan sampel dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu:

$$S = \frac{N}{1 + N \cdot d^2}$$

$$S = \frac{837}{(837 \times 10\%^2) + 1}$$

$$S = \frac{837}{(837 \times 0.01^2) + 1}$$

$$S = \frac{837}{(8,37 \times 0,01) + 1}$$

$$S = \frac{837}{9,37}$$

S = 89.33 dibulatkan menjadi 90 orang atau responden

Dengan menggunakan rumus Slovin menghasilkan nilai 89,33 atau digenapkan menjadi 90 Responden. Berdasarkan jumlah tersebut peneliti akan menyebarkan kuesioner sebanyak 90 kuesioner kepada 90 responden yang ada di PT PLN (Persero) Tbk Area Palembang.

3.5 Skala Pengukuran Variabel

Untuk menentukan nilai seberapa penting jawaban dari para responden yang mengisi kuesioner, maka hasil kuisisioner di terjemahkan terlebih dahulu menggunakan skala likert seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.3 Tabel Skala Likert

| Nilai | Keterangan |
|-------|----------------------|
| 1 | Sangat tidak penting |
| 2 | Tidak penting |
| 3 | Sedikit penting |
| 4 | Penting |
| 5 | Sangat penting |

(Sumber: Ghozali, 2013)

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Data Primer

Menurut (Riadi, 2016:48), ada beberapa teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian antara lain:

1. Wawancara

Wawancara merupakan instrumen untuk mencari data secara lisan yang dilakukan secara lebih mendalam agar mendapatkan data yang valid dan detail. Yang dilakukan secara langsung di PT. PLN (persero) rayon Rivai Area Palembang.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang terlihat pada objek penelitian yaitu pada PT. PLN (persero) rayon Rivai Area Palembang.

3. Kuesioner atau Angket (*Questionnaire*)

Kuesioner adalah data yang didapatkan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

4. Analisis Dokumen

Analisis dokumen adalah menganalisis dokumen-dokumen yang dapat mendukung penelitian yang sedang diteliti.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner atau angket. Kuesioner akan diberikan kepada responden yaitu pegawai dan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang yang menggunakan layanan dari website pelayanan pelanggan seperti pasang baru, rubah daya (naik turu daya), balik nama, dan multiguna (pasang sementara) pada PT. PLN (Persero) Tbk Area Palembang.

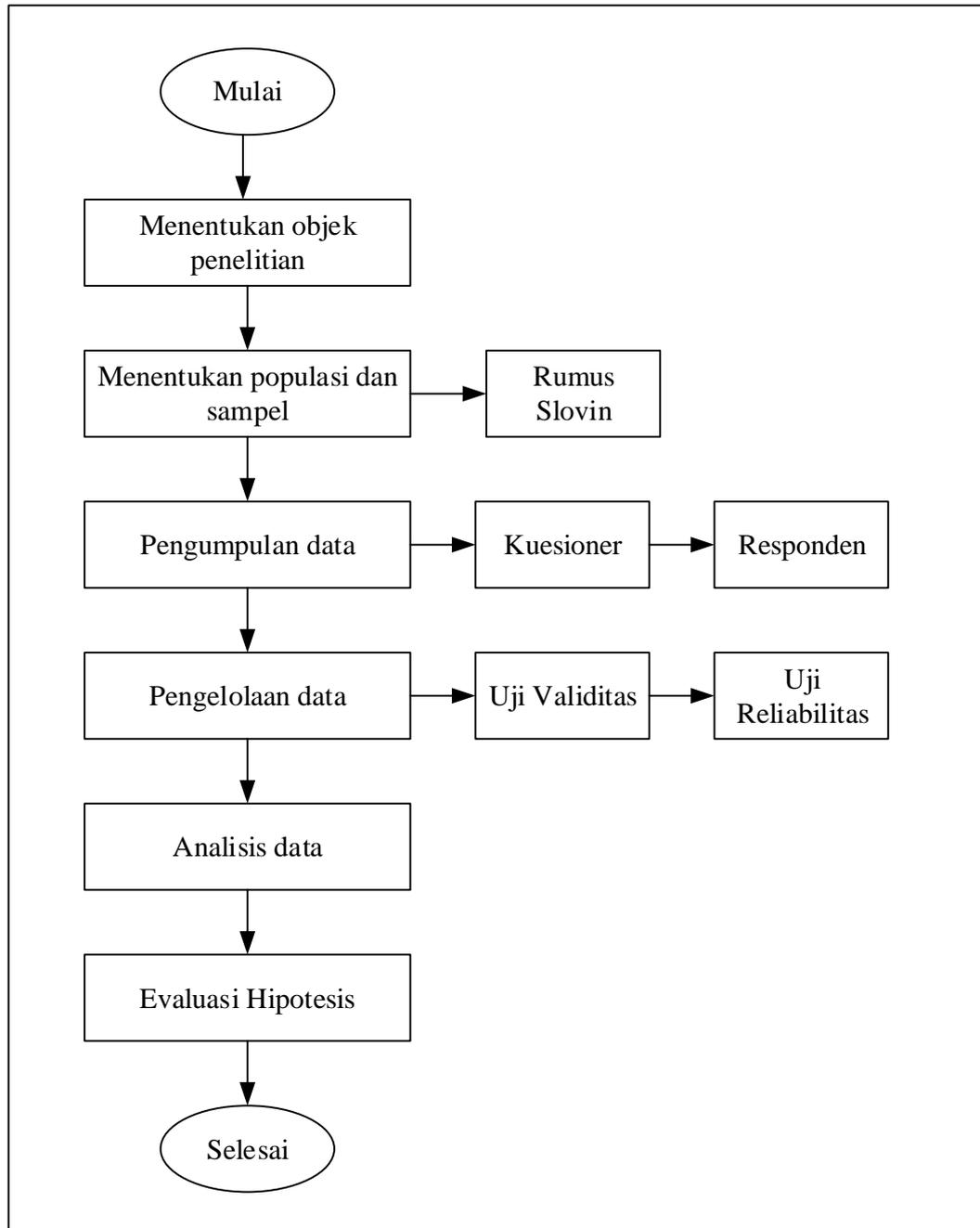
3.6.2 Data Sekunder

Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan penelitian, hasil penelitian akan semakin kuat karena didukung foto-foto dan jurnal yang telah ada. Data sekunder yang digunakan seperti foto dokumentasi, tinjauan langsung ke lapangan, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Selain itu penelitian juga didukung

dengan berbagai sumber yang tersedia dari buku sebagai pendukung teori penelitian ini.

3.7 Langkah-langkah Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan langkah-langkah penelitian pada PT. PLN (Persero) Tbk. yang di ilustrasikan pada gambar di bawah berikut ini :



Gambar 3.2 Langkah – Langkah Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan melalui beberapa tahapan yang dimulai dengan penentuan objek penelitian, yaitu di PT. PLN (Persero) Tbk Area Palembang. Pada objek penelitian ini selanjutnya akan ditentukan populasi dan sampel sebagai fokus utama dalam penelitian. Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan kuesioner yang akan disebarluaskan dibuat sesuai

dengan banyaknya jumlah sampel atau responden yang dihasilkan dari rumus slovin. Penyebaran kuesioner kepada responden ini merupakan tahap pengumpulan data di mana hasil dari pengisian kuesioner dari responden nantinya akan dikelola dengan memanfaatkan program *SmartPLS*. Pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan uji validitas untuk menguji hasil kuesioner yang dihasilkan dari pengumpulan data apakah sudah valid. Data yang sudah valid selanjutnya akan dilanjutkan ke uji asumsi klasik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan dilakukan evaluasi terakhir terhadap keluaran yang dihasilkan dari program *SmartPLS* di PT. PLN (Persero) Tbk Area Palembang. Hasil evaluasi ini nantinya akan dianalisis guna menjadi bahan masukan dan referensi pada PT. PLN (Persero) Tbk Area Palembang.

3.8 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Penelitian ini menggunakan teori *WebQual* yaitu teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end user*). Penelitian juga menggunakan *software* Smart PLS (*Partial Least Square*) untuk membantu menganalisa data dalam hubungan antar variabel. PLS sebuah metode analisis yang juga disebut sebagai soft modeling karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (*Ordinary Least Square*), seperti data yang harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya problem multikolinearitas antar variabel eksogen. Secara umum, analisis PLS-SEM biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut outer model dan model struktural (*structural model*) atau sering disebut inner model. Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel *manifest* atau *observed* variabel merepresentasi variabel laten untuk diukur. Sedangkan model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk. Variabel laten yang dibentuk dalam PLS-SEM, indikatornya dapat berbentuk refleksif maupun formatif. Indikator refleksif atau sering disebut dengan Mode A merupakan indikator yang bersifat manifestasi terhadap konstruk dan sesuai dengan *classical*

test theory yang mengasumsikan bahwa *variance* di dalam pengukuran *score* variabel laten merupakan fungsi dari *true score* ditambah dengan *error*. Sedangkan indikator formatif atau sering disebut dengan Mode B merupakan indikator yang bersifat mendefinisikan karakteristik atau menjelaskan konstruk (Ghozali, 2012 : 8).

Model pengukuran terdiri dari hubungan antara item-item variabel dapat diobservasi dan konstruk laten yang diukur dengan item-item tersebut. Untuk melakukan analisis dengan PLS dilakukan dengan dua tahap yaitu:

1. Pertama, menilai *outer model* atau *measurement model*.

Model pengukuran adalah penilaian terhadap reliabilitas dan validitas variabel penelitian atau didefinisikan sebagai hubungan antara indikator dengan variabel laten. Ada tiga kriteria untuk menilai model pengukuran yaitu: *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*.

- a. *Convergent validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *itemscore/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur (Ghozali, 2012 : 8).
- b. *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Fornell dan Larcker dalam (Ghozali, 2012 : 8-9). mengatakan bahwa metode lain untuk mengukur *discriminant validity* adalah membandingkan nilai akar kuadrat dari *average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Mengutip Fornell dan Larcker, (Ghozali, 2012: 8) merekomendasikan nilai AVE harus lebih besar 0.50.

- c. *Composite reliability* merupakan uji reliabilitas dalam PLS yang menunjukkan akurasi, konsistensi dari ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Jogiyanto dan Willy, 2009) dalam Oktavianai (2013). *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 (Ghozali, 2012 : 8).

Setelah dilakukan penilaian model pengukuran (*measurement model*) untuk meyakinkan bahwa pengukuran-pengukuran konstruk *valid* dan *reliable*, maka dilakukan pengujian tahap berikutnya.

2. Menilai *inner model* atau *structural model*.

Pengujian *inner model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk atau variabel laten, yang dilihat dari nilai *R-square* dari model penelitian dan juga dengan melihat besar koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t statistik yang diperoleh lewat prosedur *bootstrapping* (Ghozali 2008).

3.8.1 Uji Validitas

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan yang disebut *Rule of Thumb Evaluasi Model* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.4 Rule of Thumb Evaluasi Model (Validitas)

| No. | Parameter | Rule of Thumb |
|-----|---|---|
| 1. | <i>Loading Factor</i> | - >0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i> - >0.60 untuk <i>Exploratory Research</i> |
| 2. | <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | - >0.50 untuk <i>Confirmatory</i> maupun <i>Exploratory Research</i> |

(Sumber: Ghozali, 2015:76)

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada setiap pertanyaan kuesioner dengan melihat tingkat *loading factor* dengan menggunakan ketentuan taraf signifikan >0,60 karena tujuan penelitian untuk membuktikan hipotesis awal (*Confirmatory Research*) dan melihat *Average Variance Extracted (AVE)* dengan

ketentuan taraf signifikan >0.50 . Apabila setelah dibandingkan hasilnya mampu melewati ketentuan *Rule of Thumb Evaluasi Model* maka hasil penelitian dapat dikatakan *valid*.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, tergantung dari skala yang digunakan, dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Reabilitas yang digunakan untuk instrumen menggunakan teknik *alpha cronbach*, teknik *alpha cronbach* dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak.

Menurut Ghazali berpendapat pengujian statistik dengan menggunakan teknik statistik *cronbach alpha*, instrument dikatakan reliabel untuk mengukur variabel bila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,6. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, untuk mengukur reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan Composite Reliability dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus $> 0,7$ untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6-0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *explanatory* (Ghozali, 2012 : 79).

Hasil dari *conrabach's alpha* dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r sebagai berikut :

Tabel 3.5 Daftar Interpestasi 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 : Rusman. SPSS, 2015:42)

Dengan menggunakan analisis *alpha cronchbach* dan *composite reliability*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha*

cronbach 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6. Pengujian reliabilitas berlandaskan pada beberapa ketentuan yang disebut *Rule of Thumb Evaluasi Model* yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.6 *Rule of Thumb Evaluasi Model (Reabilitas)*

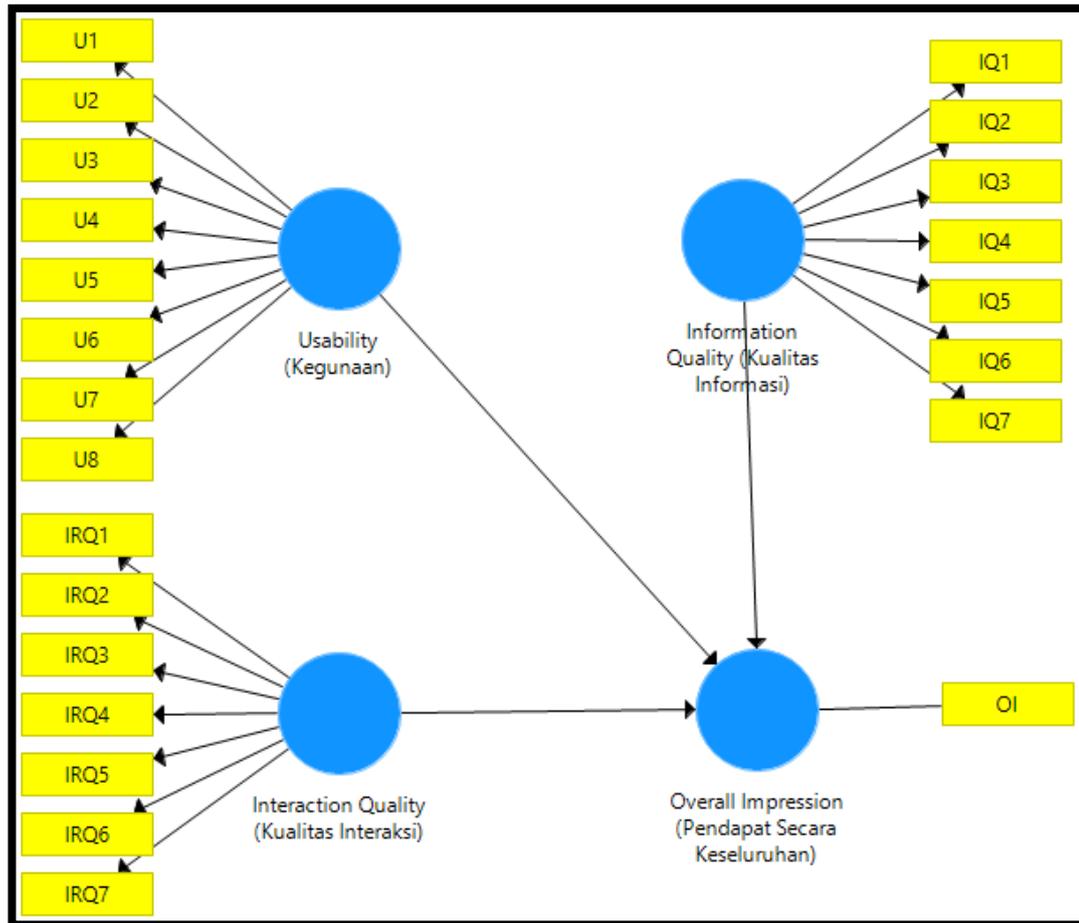
| No. | Parameter | Rule of Thumb |
|-----|------------------------------|---|
| 1. | <i>Cronbach's Alpha</i> | <ul style="list-style-type: none"> - >0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i> - >0.60 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> |
| 2. | <i>Composite Reliability</i> | <ul style="list-style-type: none"> - >0.70 untuk <i>Confirmatory Research</i> - 0.60 – 0.70 masih dapat diterima untuk <i>Exploratory Research</i> |

(Sumber: Ghozali,2015:77)

3.9 Pilot Test

Sebelum kuesioner benar-benar digunakan untuk mengumpulkan data, dilakukan *pilot test* dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 responden. *Pilot test* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari *instrument* penelitian (Tertiana, 2016). Butir-butir yang tidak *valid* atau tidak *reliable* kemudian diperbaiki, diubah atau jika tidak memungkinkan dihilangkan dan selanjutnya kuesioner diuji kembali.

Adapun model awal penelitian sebelum dilakukan *pilot test* yang terdiri atas empat variabel (23 indikator) dan 3hipotesa, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.3 Model Awal

Gambar tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk atau indikator dalam *Webqual* diukur oleh beberapa indikator sesuai dengan yang ditetapkan dalam metodologitersebutsebanyak total 20 item/konstruk dari setiap variabel yang membentuk struktur *Webqual*.

Konstruk *usability* (kegunaan) diukur dengan menggunakan 8 buah indikator yaitu U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7 dan U8. *Usability* (kegunaan) adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dibaca dan dipahami, serta kemudahan dibaca dan dipahami serta kemudahan beroperasi dan bernavigasi.

Konstruk *information quality* (kualitas informasi) diukur dengan menggunakan 7 buah indikator yaitu IQ1, IQ2, IQ3, IQ4, IQ5, IQ6 dan IQ7. *Information quality* (kualitas informasi) adalah persepsi pengguna terhadap

informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, selalu *uptodate* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca dan mudah dipahami.

Konstruk *interaction quality* (kualitas interaksi) diukur dengan menggunakan 7 buah indikator yaitu IRQ1, IRQ2, IRQ3, IRQ4, IRQ5, IRQ6 dan IRQ7. *Interaction quality* (kualitas interaksi) adalah persepsi pengguna terhadap semua proses layanan dapat diselesaikan secara online, proyeksi gambar sesuai dengan kesehatan, serta penggunaan situs sebagai sarana interaksi.

Konstruk *overall impression* (pendapat secara keseluruhan) diukur dengan menggunakan 1 buah indikator yaitu OI. *Overall impression* (pendapat secara keseluruhan) berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan ketiga konstruk yang lain yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *interaction quality* (kualitas interaksi).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Area Palembang

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenaga listrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan- perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak

tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

4.1.2 Visi dan Misi

1. Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

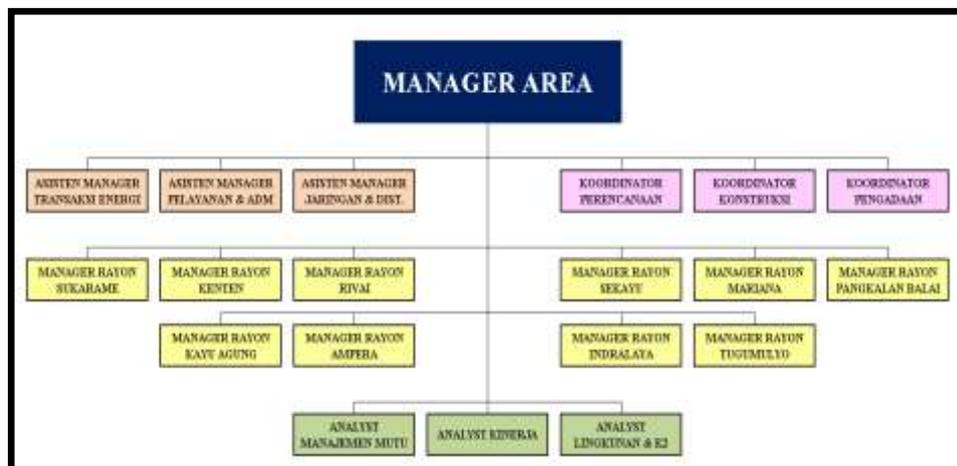
2. Misi

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.1.3 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah gambar Struktur Organisasi yang ada di PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang adalah sebagai berikut :

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Palembang



(Sumber:PT. PLN (Persero) Area Palembang)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

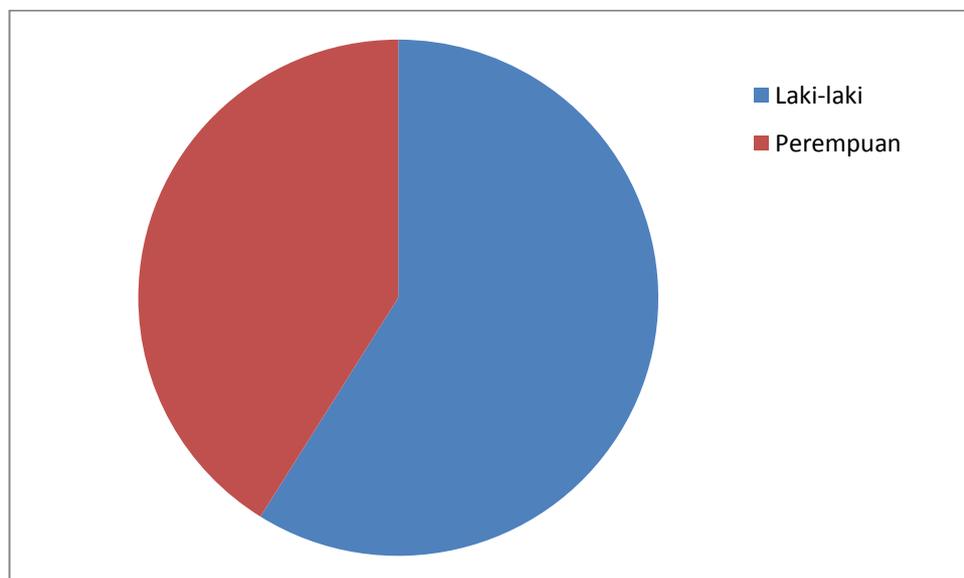
4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Profil Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pertanyaan pada kuesioner yang disebarakan kepada 90 orang responden di PT. PLN (Persero) Area Palembang sebagai lokasi utama objek penelitian. Pengisian kuesioner dilakukan oleh peneliti dengan mendampingi setiap responden dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner sehingga responden yang kurang paham pada pertanyaan dapat bertanya langsung kepada peneliti.

4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penyebaran frekuensi dan distribusi jenis kelamin dilakukan dengan menentukan jenis kelamin responden yang akan dimintai pendapatnya. Jenis kelamin yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian kali ini adalah jenis kelamin laki-laki dan perempuan Berikut adalah persebaran distribusi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin :

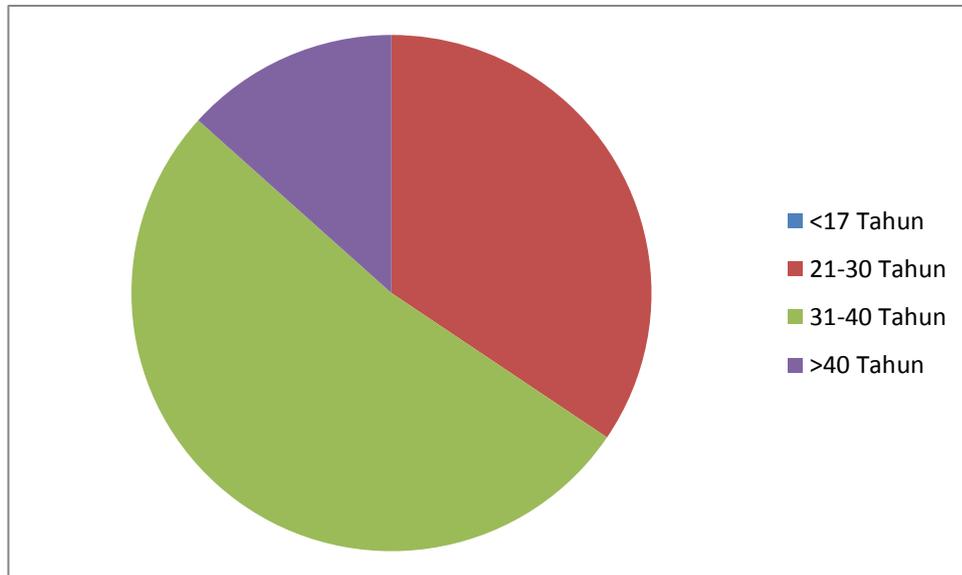


Gambar 4.2 Pie Diagram Frekuensi Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan didapatkan mayoritas responden adalah laki-laki dengan dengan persentase 59% atau 53 orang sedangkan responden perempuan dengan persentasenya adalah 41% dengan frekuensi sebanyak 37 orang.

4.2.3 Responden Berdasarkan Umur

Penyebaran frekuensi dan distribusi umur dilakukan dengan menentukan range umur responden yang akan dimintai pendapatnya. Range umur yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian kali ini adalah yang berada pada range umur 17-18 Tahun, 19-20 Tahun, 21-22, 23-24 Tahun, >24 Tahun Berikut adalah persebaran distribusi jumlah responden berdasarkan umur :



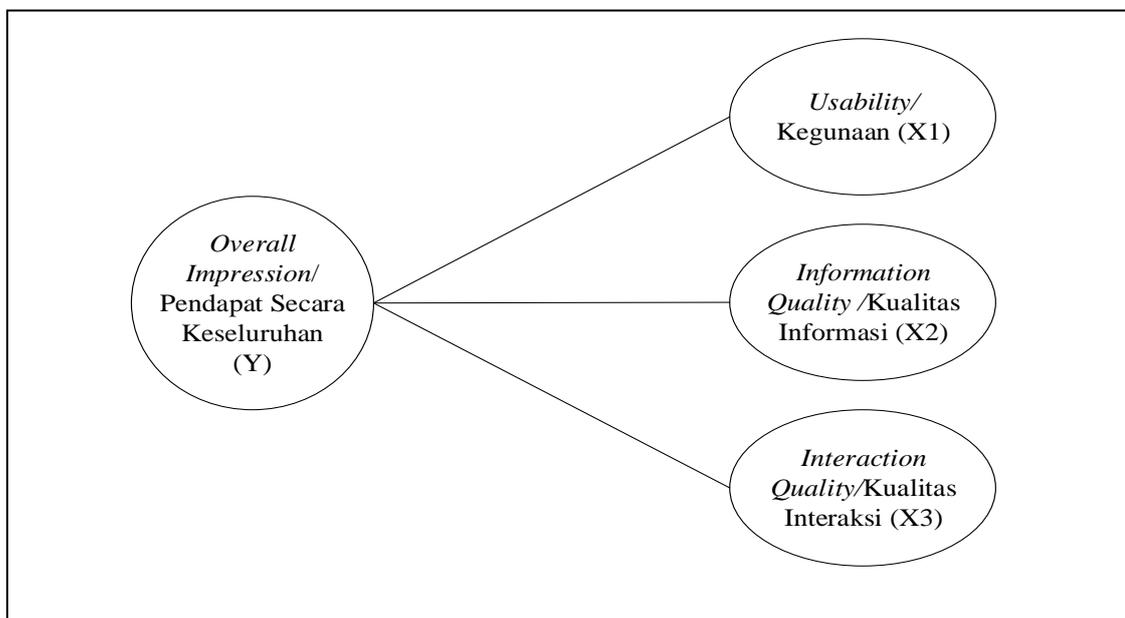
Gambar 4.3 Pie Diagram Frekuensi Umur

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan didapatkan mayoritas responden berusia antara 31-40 tahun dengan frekuensi persebaran sebanyak 52% atau 47 orang. Sedangkan mayoritas kedua terbanyak adalah responden yang berusia antara >40 tahun dengan frekuensi sebanyak 34% atau sebanyak 31 orang. Sisanya adalah responden berusia 21-30 tahun dengan frekuensi persebaran sebanyak 13% atau 12 orang dan responden yang berumur <17 tahun tidak ditemukan pada saat penyebaran kuesioner.

4.3 Pengolahan Data

Berdasarkan pemodelan *Website Quality (WebQual 3.0)* yang dibahas pada bab sebelumnya, terdapat 4 dimensi kualitas yang akan dipakai sebagai variabel bebas. Tiga diantaranya yakni usability atau kepuasan pelanggan, *information*

Quality atau kualitas informasi dan *interaction quality* atau kualitas interaksi merupakan variabel bebas atau *independent variable*. Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang pengaruhnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang di observasi dalam kaitannya dengan variabel lain. Tiga dimensi tersebut masing masing disimbolkan sebagai : Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability*), Variabel X2 adalah dimensi kualitas informasi (*Information quality*), Variabel X3 adalah dimensi kualitas Interaksi (*Interaction Quality*). Sedangkan sisanya yaitu variabel terikat (*dependent variable*) merupakan dimensi kepuasan pelanggan/user (Y) (*Overall Impression*). Berikut adalah gambaran hubungan antar faktor dalam webqual :



(Sumber: Syaifullah, 2016)

Gambar 4.4 Dimensi *Webqual*

Keempat dimensi tersebut selanjutnya akan diukur sesuai dengan hasil *Screening data*, *Model Measurement*, dan *Structrural Measurement* menggunakan software *SmartPLS*. Proses pengolahan data yang lebih jelas dilakukan dalam beberapa langkah seperti yang dijelaskan di bawah ini:

1. Input data : Data akan dimasukkan ke komputer melalui software *Microsoft Excel*
2. *Screening data* : Proses pemeriksaan data untuk menghindari data yang tidak layak diolah, seperti adanya kesalahan teknis, robek, kosong dan sebagainya.
3. *Model Measuremet* :Menggunakan software SmartPLS untuk melakukan uji Validitas akan menggunakan *construct* dan *descriminat validity*. Sementara ununtuk uji Realiabilitas akan menggunakan *individual reliability* dan *Cronbach Alpha*.
4. *Structural Measurement* adalah untuk menguji hipotesis menggunakan software SmartPLS.

4.4 Rancangan Kuesioner

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang dibagikan kepada responden sebagai sampel. Isi kuisioner dibagi atas dua bagian, pertanyaan yang ada pada bagian pertama mengenai profil responden dan bagian kedua difokuskan kepada unsur-unsur dalam dimensi *Webqual (Web Quality)* mana yang paling berpengaruh terhadap evaluasi kualitas pelayanan website PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang digunakan dalam kuesioner agar mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan, kemudian responden menjawab pertanyaan sesuai dengan kode yang ada dalam kuesioner. Jawaban dari para responden yang tercantum dalam kuesioner bersifat tertutup dan dijamin kerahasiaanya. Prosedur pengukuran sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk dalam kriteria atau tidak.
2. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni:
 - a) Sangat setuju (SS)
 - b) Setuju (S)

- c) Cukup setuju (CS)
- d) Tidak setuju (TS)
- e) Sangat tidak setuju (STS).

Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1, dengan rincian penilaian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Skala Likert

| No | Skala likert | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Cukup Setuju | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TP) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

(Sumber: Toifah, 2016:40)

Adapun daftar hasil penyebaran kuesioner di PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Hasil Kuesioner

| Variabel | Indikator | STS | TS | N | S | SS |
|--|-----------|-----|----|----|----|----|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | U1 | - | 7 | 20 | 48 | 15 |
| | U2 | - | 7 | 29 | 41 | 13 |
| | U3 | - | 9 | 31 | 39 | 11 |
| | U4 | - | 6 | 17 | 45 | 22 |
| | U5 | - | 7 | 28 | 46 | 9 |
| | U6 | - | 6 | 13 | 50 | 21 |
| | U7 | - | 4 | 24 | 50 | 12 |
| | U8 | - | 5 | 17 | 54 | 14 |
| <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | IQ1 | - | 6 | 9 | 49 | 26 |
| | IQ2 | - | 3 | 17 | 50 | 20 |
| | IQ3 | - | 3 | 27 | 43 | 17 |
| | IQ4 | - | 5 | 19 | 50 | 16 |
| | IQ5 | - | 4 | 17 | 52 | 17 |
| | IQ6 | - | 6 | 14 | 48 | 22 |
| | IQ7 | - | 6 | 13 | 50 | 21 |
| <i>Interaction Quality</i> (Kualitas) | IRQ1 | - | 4 | 24 | 50 | 12 |
| | IRQ2 | - | 5 | 17 | 54 | 14 |
| | IRQ3 | - | 6 | 9 | 49 | 26 |

| | | | | | | |
|--|------|----------|------------|------------|-------------|------------|
| Interaksi) | IRQ4 | - | 3 | 17 | 50 | 20 |
| | IRQ5 | - | 3 | 27 | 43 | 17 |
| | IRQ6 | - | 5 | 19 | 50 | 16 |
| | IRQ7 | - | 7 | 29 | 41 | 13 |
| <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | OI | - | - | 11 | 50 | 29 |
| Total | | 0 | 117 | 448 | 1102 | 403 |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besarma yoritas responden memilih jawaban setuju sebanyak 1102 jawaban, sedangkan untuk jawaban sangat tidak setuju tidak dipilih sama sekali oleh responden. Pada jawaban lain dipilih oleh responden sebanyak total 117 untuk jawaban tidak setuju, 448 untuk jawaban netral dan 403 untuk jawaban sangat setuju.

4.5 Metode Analisis Data

Pembahasan secara deskriptif dengan cara membandingkan antara teori dengan kenyataan yang ditemui pada objek penelitian, serta menginterpretasikan hasil pengolahan lewat tabel frekuensi guna mengetahui keadaan interval berdasarkan hasil penelitian lapangan dengan menggunakan analisis sebagai berikut:

4.5.1 Uji Validitas

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. *Validitas* merupakan suatu pengujian yang ditujukan untuk menyederhanakan item-item yang digunakan dalam mengukur ketepatan dan kecermatan sebuah item dalam mengukur sebuah intrumen yang dilihat dari nilai faktor loading. Item-item tersebut dikatakan *valid* apabila memiliki faktor *loading* dari hasil komponen matrik $> 0,30$.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali berpendapat pengujian statistik dengan menggunakan teknik statistik *cronbach alpha*, instrument dikatakan reliabel untuk mengukur

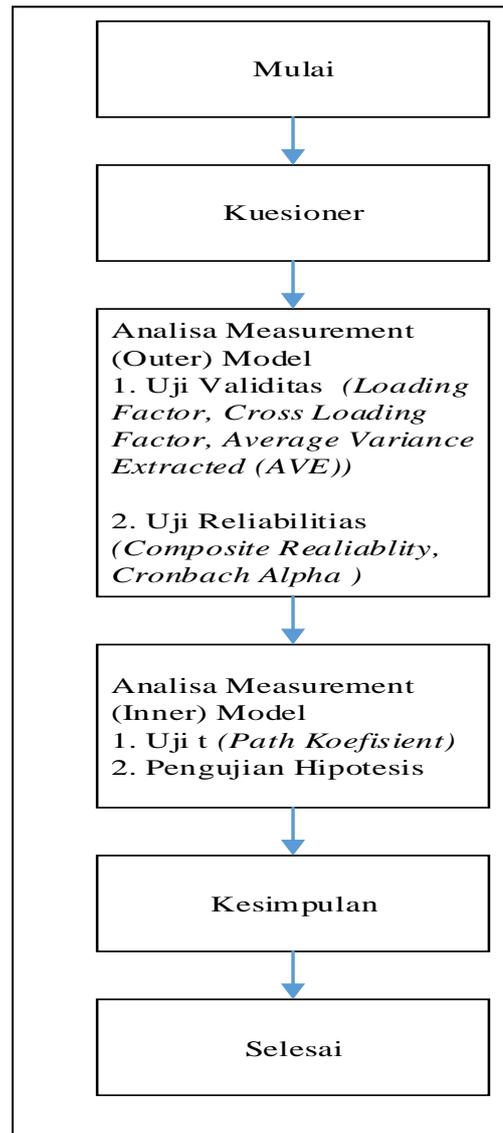
variabel bila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,6. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, untuk mengukur reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*) sehingga lebih disarankan untuk menggunakan Composite Reliability dalam menguji reliabilitas suatu konstruk. *Rule of Thumb* yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus $> 0,7$ untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6-0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *explanatory* (Ghozali, 2012 : 79).

4.6 Analisa Model Struktural/Uji Hipotesis

Analisis dengan bantuan program aplikasi *smartPLS* bertujuan untuk menguji model penelitian dan pengujian hipotesis penelitian ini. Hasil dari analisa ini akan mampu memberikan jawaban dari masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini. Selanjutnya akan diperoleh koefisien path sehingga dapat diketahui hubungan dan pengaruh variabel dependen tertentu terhadap variabel dependennya.

4.7 Alur Data Penelitian

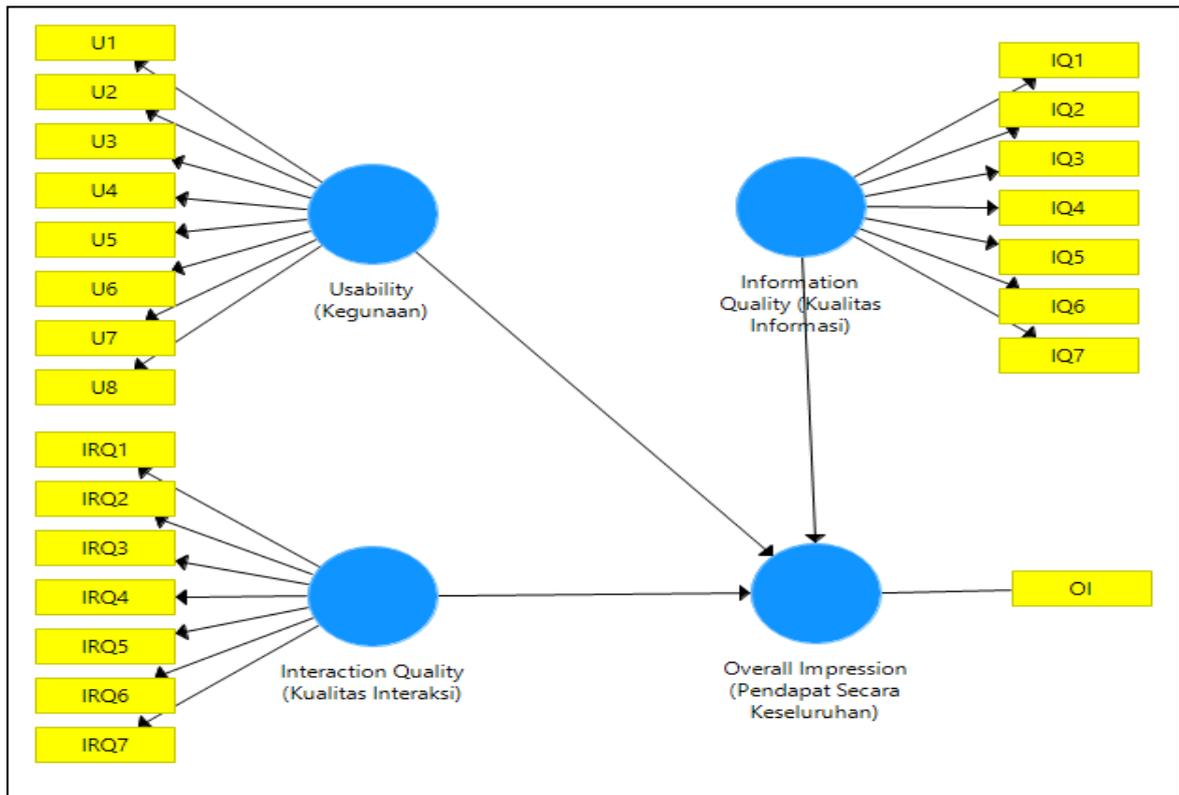
Alur data dalam penelitian kali ini ini pertama- tama dimulai dengan merancang kuesioner berdasarkan pada metode yang dipakai, yaitu *webqual* (*web Quality*). Lalu setelah itu diolah dengan software smartPLS untuk memperoleh hasil analisa *inner model* dan *outer model* yang valid, reliabel dan akurat. Berikut alur data yang dijelaskan pada gambar dibawah ini :



Gambar 4.5 Alur Data Penelitian

4.8 Hasil Penelitian

Model penelitian yang akan dirancang dalam penelitian ini dirancang berdasarkan metode *webqual 3.0* yang terdiri dari tiga buah variabel independen yang terdiri dari *Usability* atau kegunaan, *Information Quality* atau Kualitas Informasi dan *Interaction Quality* atau kualitas interaksi pelayanan. Sedangkan variabel dependen terdiri dari satu variabel yaitu *Service Quality* atau kualitas pelayanan *website* PT. PLN (Persero) Area Palembang. Model struktural dalam penelitian ini digambarkan pada Gambar 4.6 sebagai berikut:



Gambar 4.6 Model Konstruk Webqual 3.0

Gambar tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk atau indikator dalam *webqual* diukur oleh beberapa indikator sesuai dengan yang ditetapkan dalam metodologi *webqual*. Konstruk *Usability* atau kegunaan diukur oleh 8 buah indikator yaitu U1,U2,U3,U4,U5,U6,U7, dan U8. Demikian juga konstruk *Information Quality* atau Kualitas Informasi diukur dengan 7 buah indikator yaitu IQ1,IQ2, IQ3, IQ4, IQ5, IQ6, dan IQ7. Konstruk *Interaction Quality* atau Kualitas Interaksi pelayanan diukur dengan 7 buah indikator yaitu IRQ1, IRQ2, IRQ3, IRQ4, IRQ5, IRQ6, dan IRQ7. Arah panah antara indikator dengan konstruk laten menjelaskan bahwa apakah ada pengaruh yang signifikan konstruk indikator terhadap konstruk laten OI. Hubungan yang akan diteliti (hipotesis) dilambangkan dengan anak panah antar konstruk. Hipotesis H1 adalah pengaruh antara *Usability* atau Kegunaan terhadap kualitas pelayanan keseluruhan, Hipotesis H2 adalah pengaruh *Information Quality* atau kualitas informasi terhadap pelayanan keseluruhan (OI). Hipotesis H3 adalah pengaruh *Interaction Quality* atau kualitas interaksi pelayanan terhadap pelayanan keseluruhan. Berikut tabel indikator atau konstruk yang lebih rinci :

Tabel 4.3 Variabel Konstruk Penelitian

| Variabel | Kode | Indikator |
|--------------------------------|-------|---|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | 1. U1 | 9. Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat berguna bagi pelanggan Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 10. Kegunaan dari website sistem pelayanan PT. PLN (persero) rayon |
| | 2. U2 | |
| | 3. U3 | |
| | 4. U4 | |

| | | |
|---|---|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 5. U5 6. U6 7. U7 8. U8 | <p>Rivai Area Palembang sangat saya butuhkan untuk mempermudah hal-hal yang berhubungan dengan PT. PLN (persero) rayon Rivai Area Palembang Anda merasa mudah menemukan alamat website</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Ada banyak kegunaan yang bisa digunakan pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang Website tepat dalam penyusunan tata letak informasi 12. Kegunaan dari website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang terus diperbaharui setiap saat Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website 13. Tampilan website atraktif dan menarik 14. Anda merasakan dan memanfaatkan setiap kegunaan dari website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang 15. Tampilan sesuai dengan websites pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang 16. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website |
| <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | <ol style="list-style-type: none"> 1. IQ1 2. IQ2 3. IQ3 4. IQ4 5. IQ5 6. IQ6 7. IQ7 | <ol style="list-style-type: none"> 8. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sesuai dengan yang saya butuhkan Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya 9. Informasi dari website sistem pelayanan pelanggan Informasi dari website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat jelas sangat jelas Website menyediakan informasi yang relevan 10. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang menghasilkan informasi yang mudah untuk saya pahami Website menyediakan informasi yang detail 11. Informasi website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat bermanfaat bagi saya 12. Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 13. Website menyediakan informasi yang cukup detail 14. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang berjalan dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi saya |
| <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) | <ol style="list-style-type: none"> 1. IRQ1 2. IRQ2 3. IRQ3 4. IRQ4 5. IRQ5 6. IRQ6 7. IRQ7 | <ol style="list-style-type: none"> 8. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan interaksi mudah untuk saya gunakan Keamanan dalam bernavigasi 9. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan respon yang cepat dalam memberikan layanan Website memiliki kemudahan untuk menarik minat 10. Interaksi layanan pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat membantu saya pada setiap penggunaanya Website memberikan kemudahan memberi masukan 11. Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan interaksi layanan yang mampu melayani setiap keluhan yang saya miliki 12. Ada banyak fitur pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang namun semuanya memberika |

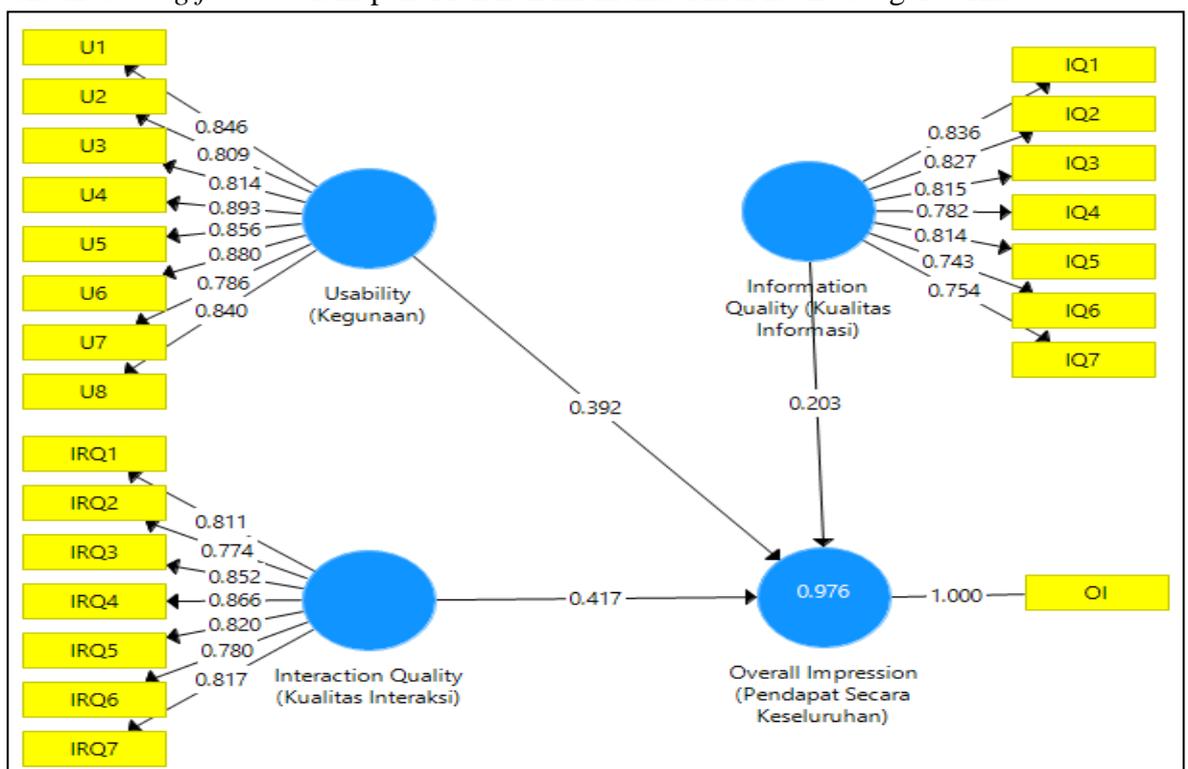
| | | |
|--|-------|---|
| | | respon interaksi yang baik 13. Website memiliki kemudahan untuk memberi masukan (feed back) 14. Website memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website |
| Overall Impression (Pendapat Secara Keseluruhan) | 1. OI | 1. Bagaimana pendapat anda mengenai websites PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang secara keseluruhan ? Mengenai proses pelayanan pelanggan seperti Pasang baru, Kenaikan Daya, Balik nama, dan Multiguna. |

4.9 Analisa Measurement (Outer) Model

4.9.1 Uji Validitas

a. Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Convergent validity dari *measurement model* dengan indikator refleksi dapat dilihat dari korelasi antara score item/indikator dengan skor konstruknya. Indikator individu dianggap reliabel jika dianggap memiliki nilai korelasi diatas 0.70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0.50 sampai dengan 0.60 masih dapat diterima (Ghozali, 37: 2015). *Output SmartPLS* untuk *loading factor* dalam peneitian kali ini memberikan hasil sebagai berikut:



Gambar 4.7 Hasil *Loading Factor*

Berikut hasil yang disajikan dalam bentuk tabel yang lebih rinci dari setiap variabel yang membentuk *Webqual* :

Tabel 4.4 Hasil *Outer Loading*

| Konstruk | Indikator | Kode | Muatan | Keterangan |
|--------------------------------|--|-------------|---------------|-------------------|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat berguna bagi pelanggan Interaksi dengan websites jelas dan dapat dimengerti | U1 | 0.846 | <i>Valid</i> |
| | Kegunaan dari website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat saya butuhkan untuk mempermudah hal-hal yang berhubungan dengan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang Anda merasa mudah menemukan alamat website | U2 | 0.809 | <i>Valid</i> |
| | Ada banyak kegunaan yang bisa digunakan pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) rayon Rivai Area Palembang Website tepat dalam penyusunan tata letak informasi | U3 | 0.814 | <i>Valid</i> |
| | Kegunaan dari website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang terus diperbaharui setiap saat Adanya penambahan | U4 | 0.893 | <i>Valid</i> |

| | | | | |
|---|---|-----|--------------|--------------|
| | pengetahuan dari informasi website | | | |
| | Tampilan web atraktif dan menarik | U5 | 0.856 | <i>Valid</i> |
| | Anda merasakan dan memanfaatkan setiap kegunaan dari website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang | U6 | 0.880 | <i>Valid</i> |
| | Tampilan sesuai dengan website pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang | U7 | 0.786 | <i>Valid</i> |
| | Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website | U8 | 0.840 | <i>Valid</i> |
| <i>Information Quality (Kualitas Informasi)</i> | Kualitas informasi yang dihasilkan oleh website sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sesuai dengan yang saya butuhkan Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya | IQ1 | 0.836 | <i>Valid</i> |
| | Informasi dari website sistem pelayanan pelanggan Informasi dari website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat jelas sangat jelas Website menyediakan informasi yang relevan | IQ2 | 0.827 | <i>Valid</i> |
| | Website sistem pelayanan pelanggan | IQ3 | 0.815 | <i>Valid</i> |

| | | | | |
|--|--|------|--------------|--------------|
| | PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang menghasilkan informasi yang mudah untuk saya pahami Website menyediakan informasi yang detail | | | |
| | Informasi website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat bermanfaat bagi saya | IQ4 | 0.782 | <i>Valid</i> |
| | Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami | IQ5 | 0.814 | <i>Valid</i> |
| | Website menyediakan informasi yang detail | IQ6 | 0.743 | <i>Valid</i> |
| | Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang berjalan dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi saya | IQ7 | 0.754 | <i>Valid</i> |
| <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) | Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan interaksi mudah untuk saya gunakan Keamanan dalam bernavigasi | IRQ1 | 0.811 | <i>Valid</i> |
| | Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan respon yang cepat dalam memberikan layanan Website memiliki kemudahan untuk menarik minat | IRQ2 | 0.774 | <i>Valid</i> |

| | | | | |
|--|---|------|--------------|--------------|
| | | | | |
| | Interaksi layanan pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang sangat membantu saya pada setiap penggunaanya Website memberikan kemudahan memberi masukan | IRQ3 | 0.852 | <i>Valid</i> |
| | Website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang memberikan interaksi layanan yang mampu melayani setiap keluhan yang saya miliki | IRQ4 | 0.866 | <i>Valid</i> |
| | Ada banyak fitur pada website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang namun semuanya memberika respon interaksi yang baik | IRQ5 | 0.820 | <i>Valid</i> |
| | Website memiliki kemudahan untuk memberi masukan (feed back) | IRQ6 | 0.780 | <i>Valid</i> |
| | Website memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website | IRQ7 | 0.817 | <i>Valid</i> |

| | | | | |
|--|---|-----------|---------------------|---------------------|
| <p><i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan)</p> | <p>Bagaimana pendapat anda mengenai websites PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang secara keseluruhan ? Mengenai proses pelayanan pelanggan seperti Pasang baru, Kenaikan Daya, Balik nama, dan Multiguna.</p> | <p>OI</p> | <p>0.902</p> | <p><i>Valid</i></p> |
|--|---|-----------|---------------------|---------------------|

Dari hasil pengujian di atas semua muatan indikator lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan bahwa semua indikator telah memenuhi syarat validitas konvergen.

b. Validitas Konvergen (*discriminant validity*)

Discriminant Validity indikator reflektif dapat dilihat pada *cross loading* antara indikator dengan konstraknya dengan cara pada pls algorithm report pilih *discriminant validity*. Lalu *cross loading* berikut ini output SmartPLS *discriminant validity* (Ghozali, 38:2015)

Uji indikator reflektif juga perlu diuji dengan menggunakan uji *discriminant validity*. Suatu konstruk dikatakan valid jika mempunyai nilai *crossloading* tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan kepada konstruk lain. Berikut hasil loading faktor dari hasil uji penelitian kali ini :

| | Information Q... | Interaction Qu... | Overall Impres... | Usability (Kegu... |
|------|------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| IQ1 | 0.836 | 0.813 | 0.827 | 0.799 |
| IQ2 | 0.827 | 0.755 | 0.777 | 0.757 |
| IQ3 | 0.815 | 0.781 | 0.792 | 0.753 |
| IQ4 | 0.782 | 0.680 | 0.740 | 0.743 |
| IQ5 | 0.814 | 0.754 | 0.773 | 0.719 |
| IQ6 | 0.743 | 0.625 | 0.652 | 0.659 |
| IQ7 | 0.754 | 0.628 | 0.656 | 0.658 |
| IRQ1 | 0.707 | 0.811 | 0.767 | 0.729 |
| IRQ2 | 0.701 | 0.774 | 0.747 | 0.732 |
| IRQ3 | 0.796 | 0.852 | 0.836 | 0.793 |
| IRQ4 | 0.802 | 0.866 | 0.850 | 0.837 |
| IRQ5 | 0.747 | 0.820 | 0.814 | 0.774 |
| IRQ6 | 0.734 | 0.780 | 0.750 | 0.724 |
| IRQ7 | 0.704 | 0.817 | 0.784 | 0.803 |
| CR | 0.940 | 0.971 | 1.000 | 0.971 |

Gambar 4.8 Hasil *Discriminant Validity*

Berikut hasil yang disajikan dalam bentuk tabel yang lebih rinci dari setiap variabel yang menghasilkan nilai *Discriminant Validity* :

Tabel 4.5 Hasil *Discriminant Validity*

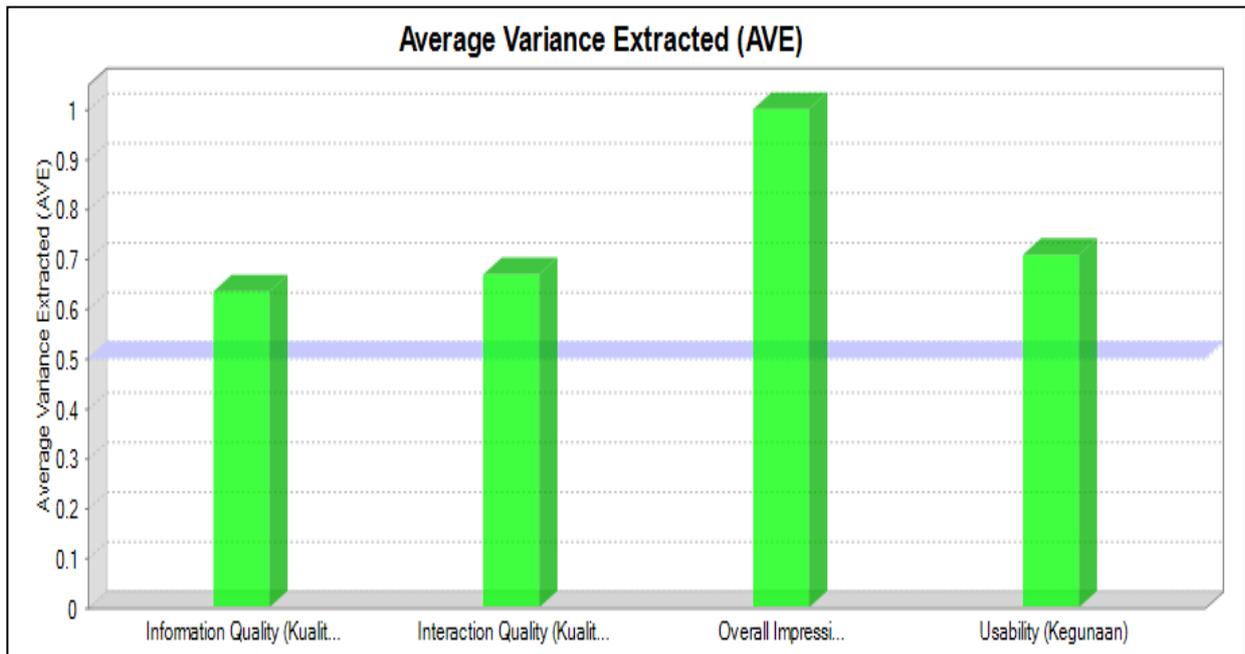
| Kode | Konstruk | | | |
|------|--------------------------------|--|--|--|
| | <i>Usability</i> (Kegunaan) | <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) | <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) |
| IQ1 | 0.799 | 0.836 | 0.813 | 0.827 |
| IQ2 | 0.757 | 0.827 | 0.755 | 0.777 |
| IQ3 | 0.753 | 0.815 | 0.781 | 0.792 |
| IQ4 | 0.743 | 0.782 | 0.680 | 0.740 |
| IQ5 | 0.719 | 0.814 | 0.754 | 0.773 |
| IQ6 | 0.659 | 0.743 | 0.625 | 0.652 |
| IQ7 | 0.658 | 0.754 | 0.628 | 0.656 |
| IRQ1 | 0.729 | 0.707 | 0.811 | 0.767 |
| IRQ2 | 0.732 | 0.701 | 0.774 | 0.747 |
| IRQ3 | 0.793 | 0.796 | 0.852 | 0.836 |
| IRQ4 | 0.837 | 0.802 | 0.866 | 0.850 |
| IRQ5 | 0.774 | 0.747 | 0.820 | 0.814 |

| Kode | Konstruk | | | |
|------|--------------------------------|---|---|---|
| | <i>Usability</i> (Kegunaan) | <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) | <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) |
| IRQ6 | 0.724 | 0.734 | 0.780 | 0.750 |
| IRQ7 | 0.803 | 0.704 | 0.817 | 0.784 |
| OI | 0.971 | 0.940 | 0.971 | 1.000 |
| U1 | 0.846 | 0.762 | 0.801 | 0.828 |
| U2 | 0.809 | 0.733 | 0.770 | 0.767 |
| U3 | 0.814 | 0.729 | 0.778 | 0.779 |
| U4 | 0.893 | 0.837 | 0.868 | 0.895 |
| U5 | 0.856 | 0.753 | 0.808 | 0.842 |
| U6 | 0.880 | 0.865 | 0.846 | 0.862 |
| U7 | 0.786 | 0.718 | 0.695 | 0.741 |
| U8 | 0.840 | 0.752 | 0.769 | 0.806 |

Dari hasil uji *discriminant cross loading* diatas didapatkan hasil bahwa tidak ada nilai konstruk yang lebih rendah kepada konstruk yang dituju. Semua konstruk menunjukkan hasil yang signifikan lebih besar atau paling tinggi diantara konstruk-konstruk lain sehingga tidak perlu mendrop atau me-reestimasi konstruk yang telah ada. Dengan demikian hasil uji validitas penelitian kali ini dapat dikatakan valid.

c. *Average Varianced Extracted (AVE)*

Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* atau *AVE*, untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar *AVE* untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya. Nilai yang disarankan adalah di atas 0,5. Berikut adalah nilai *AVE* dalam penelitian ini (Ghozali, 39:2015):



Gambar 4.9 Hasil Average Variance Extracted (AVE)

Dari hasil perhitungan Outer Loading Factor yang kesemua konstruk berada di atas nilai 0,5, dan Cross Loading Factor yang semua konstruk tidak ada nilai yang lebih rendah kepada konstruk yang dituju serta grafik perhitungan Average Variance Extracted (AVE) yang menunjukkan nilai diatas 0,5 maka hasil uji untuk menyatakan kevaliditasan suatu variabel dalam penelitian dapat diterima atau dengan kata lain semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid. Berikut ini adalah rincian dari nilai yang ada pada grafik di atas.

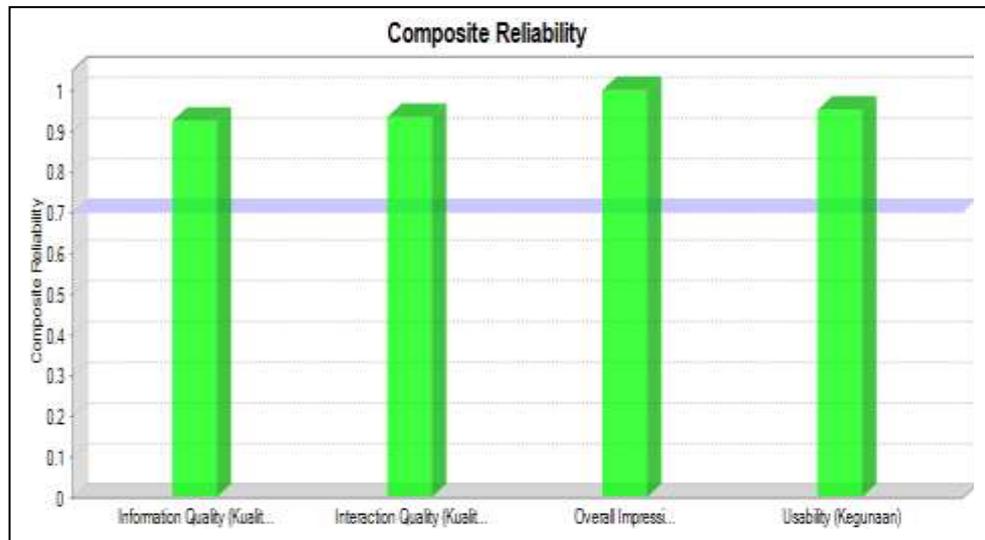
Tabel 4.6 Tabel Rinci Average Variance Extracted (AVE)

| Konstruk | Average Variance Extracted (AVE) |
|---|----------------------------------|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | 0.708 |
| <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | 0.634 |
| <i>Interaction Quality</i> (KualitasInteraksi) | 0.668 |
| <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | 1.000 |

4.9.2 Uji Reliabilitas

a. Composite Reliability

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Hasil *composite reliability* akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0,7. Berikut adalah nilai *composite reliability* (Ghozali, 41:2015) :



Gambar 4.10 Grafik *Composite Reliability*

Dari hasil perhitungan Outer Loading Factor yang kesemua konstruk berada di atas nilai 0,5, dan Cross Loading Factor yang semua konstruk tidak ada nilai yang lebih rendah kepada konstruk yang dituju serta grafik perhitungan Average Variance Extracted (AVE) yang menunjukkan nilai diatas 0,5 maka hasil uji untuk menyatakan kevaliditasan suatu variabel dalam penelitian dapat diterima atau dengan kata lain semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid. Berikut ini adalah rumus persamaan di dalam AVE, yaitu:

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F}{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F + \sum \Theta_{ii}}$$

(Sumber: Ghozali, 2015:74)

Berikut ini adalah rincian nilai dari grafik *composite reability* di atas.

Table 4.7 Composite Reliability

| Konstruk | Composite Reliability |
|----------|-----------------------|
|----------|-----------------------|

| Konstruk | Composite Reliability |
|---|-----------------------|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | 0.951 |
| <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | 0.924 |
| <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) | 0.934 |
| <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | 1.000 |

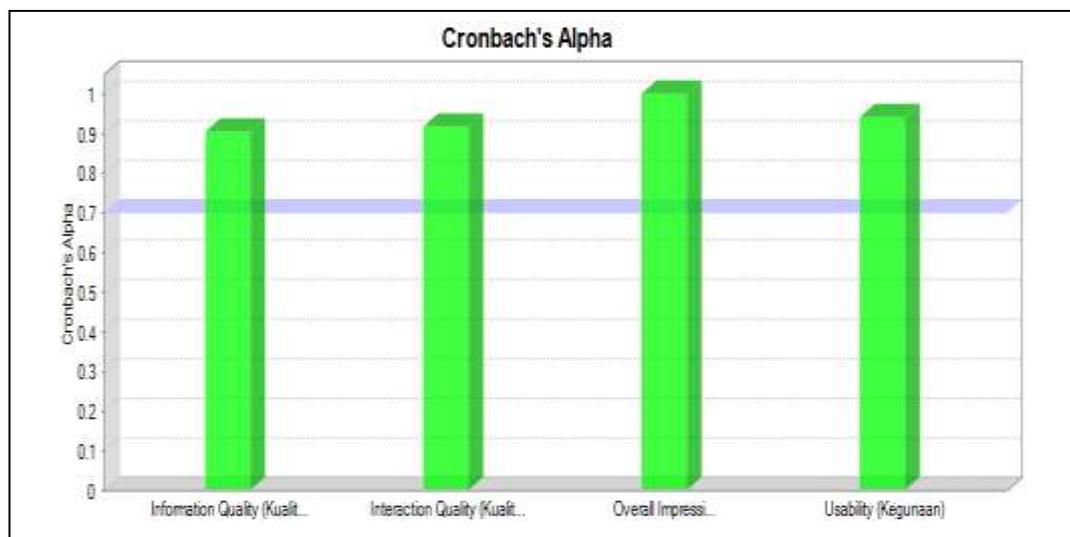
Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstruk adalah di atas 0,7 yang menunjukkan bahwa semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*. Nilai *composite reliability* yang terendah adalah sebesar 0,902 pada konstruk *Information Quality*. Berikut ini adalah rumus persamaan untuk *composite reliability*, yaitu:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{ var } F}{(\sum \lambda_i)^2 \text{ var } F + \sum \Theta_{ii}}$$

(Sumber: Ghozali, 2015:75)

b. Cronbach's Alpha

Uji reliabilitas juga bisa diperkuat dengan *Cronbach's Alpha* di mana output SmartPLS versi 3.0 memberikan hasil (Ghozali, 41:2015) sebagai berikut:



Gambar 4.11 Grafik *Cronbach's Alpha*

Suatu konstruk dapat dikatakan reabilitasnya baik jika nilai *cronbach alphanya* > 0.70. Jika nilai alpha >0.70 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika nilai alpha >0.80 ini menyatakan seluruh item variabel atau konstruk reliabel dan seluruh tes atau hasil uji konsisten karena memiliki reliabilitas yang kuat. Nilai hasil uji dalam penelitian kali ini diperoleh hasil melebihi standar nilai kritis yaitu >0.70 dan sedikit lebih besar dari 0.80. Nilai *cronbach's alpha* paling rendah ditunjukkan oleh konstruk atau variabel *Information Quality* yaitu dengan 0.896. Sedangkan untuk rumus persamaan *cronbach's alpha* dapat dilihat di bawah ini, yaitu:

$$\alpha = \frac{\sum_{p \neq p'} \text{COR}(x_{pq}, x_{p'q})}{P_q + \sum_{p \neq p'} \text{COR}(x_{pq}, x_{p'q})} \times \frac{P_q}{P_q - 1}$$

(Sumber: Ghozali, 2015:76)

Suatu konstruk dapat dikatakan reabilitasnya baik jika nilai *cronbach alphanya* > 0.70. Jika nilai alpha >0.70 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika nilai alpha >0.80 ini menyatakan seluruh item variabel atau konstruk reliabel dan seluruh tes atau hasil uji konsisten karena memiliki reliabilitas yang kuat. Nilai hasil uji dalam penelitian kali ini diperoleh hasil melebihi standar nilai kritis yaitu >0.70 dan sedikit lebih besar dari 0.80. Nilai *cronbach's alpha* paling rendah ditunjukkan oleh konstruk atau variabel *Information Quality* yaitu dengan 0.896. Berikut ini rincian nilai dari grafik *cronbach's alpha* di atas.

Table 4.8 TabelRinciCronbach's Alpha

| Konstruk | Cronbach's Alpha |
|---|-------------------------|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | 0.941 |
| <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | 0.904 |

| Konstruk | <i>Cronbach's Alpha</i> |
|---|--------------------------------|
| <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) | 0.917 |
| <i>Overall Impression</i> (Pendapat Secara Keseluruhan) | 1.000 |

4.9.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diajukan, dapat dilihat dari besarnya nilai T-statistik. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan adalah $\pm 1,96$, dimana apabila nilai t berada pada rentang nilai -1,96 dan 1,96 maka hipotesis akan ditolak atau dengan kata lain menerima hipotesis nol (H_0). Namun untuk menguji suatu hipotesis harus dibuat terlebih dahulu hipotesis sementara antar konstruk yang harus diuji, berikut tabel perkiraan hipotesis yang akan diuji :

Tabel 4.9 Hipotesis Uji

| Kode | Hipotesis |
|-------------|---|
| H1 | Variabel <i>Usability</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variable <i>Overall Impression</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan <i>website</i> PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang |
| H2 | Variabel <i>Information Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variable <i>Overall Impression</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan <i>website</i> PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang |
| H3 | Variabel <i>Interaction Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variable <i>Overall Impression</i> atau kualitas keseluruhan pelayanan <i>website</i> PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang |

Selanjutnya untuk menguji hipotesis-hipotesis tersebut akan digunakan fungsi *Bootstrapping* pada smartPLS versi 3.0 dimana keluaran *bootstrapping* dapat dilihat pada hasil *Path coefisient* yang dihasilkan sebagai berikut :

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|
| Information Quality (Kualitas Informasi) -> Overall Impression (Pendapat Secara Keseluruhan) | 0.203 | 0.210 | 0.057 | 3.549 |
| Interaction Quality (Kualitas Interaksi) -> Overall Impression (Pendapat Secara Keseluruhan) | 0.417 | 0.406 | 0.065 | 6.404 |
| Usability (Kegunaan) -> Overall Impression (Pendapat Secara Keseluruhan) | 0.392 | 0.394 | 0.070 | 5.600 |

Gambar 4.12 Hasil *Path Coefficient*

Berikut ini adalah rincian hasil dari *path coefficient* yang dijabarkan dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 4.10 *Path Coefficient*

| | Original Sample (O) | Sample Mean (M) | Standard Deviation (STDEV) | T Statistics (O/STDEV) |
|--|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|
| Information Quality -> Service Quality | 0.203 | 0.208 | 0.058 | 3.523 |
| Interaction Quality -> Service Quality | 0.417 | 0.415 | 0.065 | 6.370 |
| USABILITY -> Service Quality | 0.392 | 0.388 | 0.388 | 5.616 |

Tabel diatas menunjukkan bahwa pengaruh *Information Quality* terhadap *Overall Impression* mempunyai pengaruh positif karena nilai *sample mean* yang

bernilai positif sebesar 0,208 dan signifikan pada $\alpha=0,1$ dengan nilai T statistik 3.523 yang artinya lebih besar dari 1,96 ($3.523>1,96$). Konstruk *Interaction Quality* menunjukkan pengaruh positif karena nilai *sample mean* yang bernilai positif sebesar 0,415 dan signifikan terhadap nilai alpha dengan nilai T statistiknya 6.370 yang artinya lebih besar dari 1,96 ($6.370>1,96$). Konstruk *Usability* menunjukkan adanya pengaruh positif karena nilai *sample mean* yang bernilai positif sebesar 0,388 terhadap *Overall Impression* dan signifikan terhadap nilai alpha dengan nilai T statistiknya 5,616 yang artinya lebih besar dari 1,96 ($5,616>1,96$). Berikut adalah tabel hasil uji hipotesis berdasarkan data yang dihasilkan oleh *path coefficient* :

Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis

| Hipotesis | Kode | Hasil Pengujian |
|--|---------|-----------------|
| Variabel <i>Usability</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variable <i>Overall Impression</i> atau kualitas keseluruhan <i>website</i> sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) rayon Rivai Area Palembang (H1) | U ->OI | Diterima |
| Variabel <i>Information Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variable <i>Overall Impression</i> atau kualitas keseluruhan <i>website</i> sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang (H2) | IQ ->OI | Diterima |
| Variabel <i>Interaction Quality</i> mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variable <i>Overall Impression</i> atau kualitas keseluruhan <i>website</i> sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Palembang (H3) | IRQ->OI | Diterima |

Dari hasil perhitungan *path coefficient* dan tabel uji hipotesis diketahui bahwa setiap variabel atau konstruk diterima. Berikut penjelasan masing masing hipotesis :

1. Hipotesis pertama diterima yaitu *usability* (kegunaan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *website* di PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang. *Usability* merupakan suatu mutu yang

berhubungan dengan kegunaan dan rancangan sistem, kemudahan dalam bernavigasi dan berinteraksi. Hipotesis pertama diterima mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan *website* di PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang mempengaruhi dari sisi kegunaan *website* sebagai *website* yang melayani masyarakat sekitar. Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa item-item yang menjadi indikator dalam konstruk *usability* harus dapat dipertahankan, namun tidak menutup kemungkinan untuk dikembangkan kembali seperti memperbaiki tampilan *website*, tampilan rancangan, *respond time* dan item lain yang berhubungan dengan variabel *usability*.

2. Hipotesis kedua mengindikasikan bahwa pengaruh *information quality* (kualitas informasi) berpengaruh pada kualitas pelayanan (*overall impression*), dengan kata lain kualitas pelayanan atau pendapat secara tidak langsung dipengaruhi oleh kualitas informasi. Kualitas informasi dalam penelitian kali ini didasarkan dari beberapa indikator seperti kejelasan informasi, kerelevanan informasi, ketersediaan informasi dalam format yang sesuai dan indikator lainnya. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas informasi merupakan salah satu variabel yang sangat perlu mendapatkan perhatian karena dari ketiga buah variabel, kualitas informasi adalah variabel yang mendapatkan nilai *t* statistik yang paling kecil yaitu 3,523. Perbaikan peningkatan nilai *t* mungkin akan menanjak apabila *website* sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) rayon Rivai Area Palembang lebih memperhatikan kualitas informasi dengan memberikan informasi yang lebih terbaru sehingga persepsi pengguna akan memberikan taraf pengaruh yang lebih baik dari pada saat ini.
3. Hipotesis ketigaditerima mengindikasikan bahwa pengaruh *interaction quality* (kualitas interaksi) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan *website* PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang. *Interaction Quality* dalam penelitian kali ini didasarkan dari beberapa indikator yaitu reputasi web, keamanan navigasi dan transaksi, keamanan dalam menyampaikan data pribadi, kemudahan memberi masukan atau *feedback*. Hal ini disebabkan karena pengunjung yang datang ke PT. PLN (Persero) rayon Rivai Area

Palembang bisa merasakan kualitas interaksi layanan yang baik dengan di dampingi oleh petugas yang ada di sana, sehingga pengunjung tidak perlu takut tidak bisa menggunakan *website* yang telah disediakan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini berusaha mengevaluasi pelayanan website PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang melalui pendekatan metode *Webqual* (*Web Quality*). Penelitian ini menggunakan variabel dari metode *Webqual* (*Web Quality*) yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan *Overall Impression*. Data yang diolah dengan menggunakan *software* statistik *SmartPLS* Versi 3.0 dan berikut ini adalah hasil simpulan dari penelitian ini, yaitu:

Hipotesis pertama diterima yang artinya variabel *usability* (kegunaan) yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *overall impression* (kualitas keseluruhan) dari website sistem pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, karena nilai *sample mean* yang bernilai positif sebesar 0,388 terhadap *Overall Impression* dan signifikan terhadap nilai α dengan nilai T statistiknya 5,616 yang artinya lebih besar dari 1,96 ($5,616 > 1,96$). Hipotesis kedua diterima yang artinya variabel *information quality* (kualitas informasi) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *overall impression* (kualitas keseluruhan) dari website sistem pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, karena nilai *sample mean* yang bernilai positif sebesar 0,208 dan signifikan pada $\alpha=0,1$ dengan nilai T statistik 3.523 yang artinya lebih besar dari 1,96 ($3.523 > 1,96$). Hipotesis ketiga diterima yang artinya variabel *interaction quality* (kualitas interaksi) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *overall impression* (kualitas keseluruhan) dari website sistem pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Rayon Rivai Area Palembang, karena nilai *sample mean* yang bernilai positif sebesar 0,415 dan signifikan terhadap nilai α dengan nilai T statistiknya 6.370 yang artinya lebih besar dari 1,96 ($6.370 > 1,96$). Sedangkan berdasarkan metode *bootstrapping* menghasilkan nilai *path coefficient* pada *tool* *SmartPLS* 3.0 sehingga dapat diketahui bahwa atribut pada variabel *Interaction*

Quality dari *WebQual* berkontribusi paling besar dalam mempengaruhi variable *overall impression* (kualitas keseluruhan) dari *website* sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang . Kedua variable bebas lainnya selain *interaction quality* yang ikut mempengaruhi variable *overall impression* (kualitas keseluruhan) yaitu *usability* dan *information quality* yang dapat dilakukan evaluasi serta pengembangan kembali pada bagi *website* sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang agar dapat sebaik variable *interaction quality*, namun tetap tidak menutup kemungkinan untuk mengembangkan juga variable *interaction quality* sebagai variabel pendukung yang paling berpengaruh terhadap variabel *overall impression* pada *website* sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat di sampaikan, yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya pengelola *website* sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang lebih memperhatikan dan meningkatkan layanan situsnya terutama dalam semua aspek yang berkaitan dengan *Webqual* (*Web Quality*) karena dari hasil uji hipotesis semua variabel dinyatakan mampu mempengaruhi kualitas layanan dari *website* sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang.
2. Evaluasi kualitas pelayanan ini alangkah baiknya jika dilanjutkan dengan membandingkan hasil kepuasan tahun ini dengan tahun tahun berikutnya dengan penelitian yang berbeda seiring dengan perubahan yang dilakukan, sehingga pengelola *website* sistem pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang dapat terus memperbaiki kualitas layanan *website* sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang secara rutin setiap tahunnya.
3. Penelitian dengan menggunakan metode lain selain *webqual* (*Web Quality*) dapat dieksplorasi untuk mengukur dan mengevaluasi *website* sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang yang

sekiranya belum terpenuhi pada penelitian yang terbatas ini agar mampu melengkapi aspek-aspek yang lain yang kiranya ikut mendukung dalam rangka peningkatan kualitas layanan website sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- ArtikelSiana.com. (2015, 11 11). *Pengertian dan Definisi Evaluasi*. Diambil kembali dari ArtikelSiana : Artikel Belajar dan bermanfaat : <http://www.artikelsiana.com/2015/01/pengertian-evaluasi-definisi-pengertian.html>
- Alhamdu.2016.*Analisis Statistik Dengan Program SPSS*.Palembang:NoerFikri Offset.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2002). An Integrative Approach to The Assesment of E-Commerce. *Journal of Electronic Commerce Research*, 03, 114-127.
- Cepi, A. (2011). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara .
- Djaali, & Pudji, M. (2012). *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : Grasindo .
- Furkonudin,Emi Suryadi.2016.EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-COMMERCE BLIBLI.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL TERHADAP KEPUASANAN PEMBELI ONLINE.*Jurnal STMIK AMIKOM Yogyakarta*.Vol.2302-3805.
- Ghozali, Imam.2013.*Aplikasi Analisis Multivariate*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam.2013 *Partial Least Squares konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadipranata. (2006). *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo .
- Irawan, C. (2013). Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, VOL. 4, NO. 2, Oktober 2012 (hal. 488-502). Palembang : ejournal.unsri.ac.id .
- Jha, N. K. (2009, 04). *Repository Universitas Sumatera Utara* . Diambil kembali dari<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19622/4/Chapter%20II.pdf>

- Kotler, P. (2003). *Marketing Management 11th Edition*. New Jersey : Prentice Hall .
- Muslihudin, Muhamad. Dan Oktafianto.2016.*Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*.Yogyakarta:Andi.
- Nindia Nuraini, Arfhan Prasetyo.2016.ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEGUNAAN WEBSITE DENGAN PENDEKATAN WEBQUAL.*Jurnal sistem informasi STMIK Antar Bangsa*, Vol.V, No. 1.
- Riadi,Edi.2016.*Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*.Yogyakarta:Andi.
- Siregar, Syofian.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*.Jakarta:Prenadamedia Group.
- Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung:Alfabeta.
- Sanjaya, I. (2012). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METC 33 WEBQUAL 4.0. *Jurnal Penelitian IPTEK-KOM, Volume 14, No. 1*.
- Suryadi, N. (2012, January 02). *FEB Universitas Brawijaya*. Diambil kembali dari <http://nanangsuryadi.lecture.ub.ac.id/2012/01/page/11/>
- Syaifullah, & Soemantri, D. O. (2016). PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol. 2, No. 1*.
- Thoifah,I' anatut.2016.*Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*.Malang:Madani.
- Tjiptono, Fandy.2016.*Service, Quality dan Satisfaction*.Yogyakarta:Andi.
- Wahyudi, R. (2010). Perancangan Web Dinamis sebagai media Promosi dan Sarana Informasi pada Depok Sports Center Yogyakarta . *Naskah Publikasi SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER*.

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN



Foto Observasi dan Wawancara di PT.PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang dengan Ibu Ratih Selaku Spv Pelayanan Pelanggan



Foto Observasi dan Wawancara di PT.PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang dengan Bapak Firman Selaku Spv Dalsut Area Palembang



Tempat Pendaftaran Pelayanan Pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang



Antrian yang ingin melakukan Pendaftaran pelayananan Pelanggan secara Online melalui website sistem pelayanan pelanggan PT.PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang



Orang Yang melakukan Pendaftaran Pelayanan Pelanggan Secara Online Melalui Website Sistem Pelayanan Pelanggan PT. PLN (persero) Area Palembang



Orang Yang melakukan Pendaftaran Pelayanan Pelanggan Secara Online Melalui Website Sistem Pelayanan Pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang yang di bantu oleh pegawai PT. PLN (persero) Ryon Rivai Area Palembang



Orang Yang melakukan Pendaftaran Pelayanan Pelanggan Secara Online Melalui Website Sistem Pelayanan Pelanggan PT. PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang yang di bantu oleh pegawai PT. PLN (persero) Ryon Rivai Area Palembang



Foto Penyebaran Kuesioner di Pelanggan PT.PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang

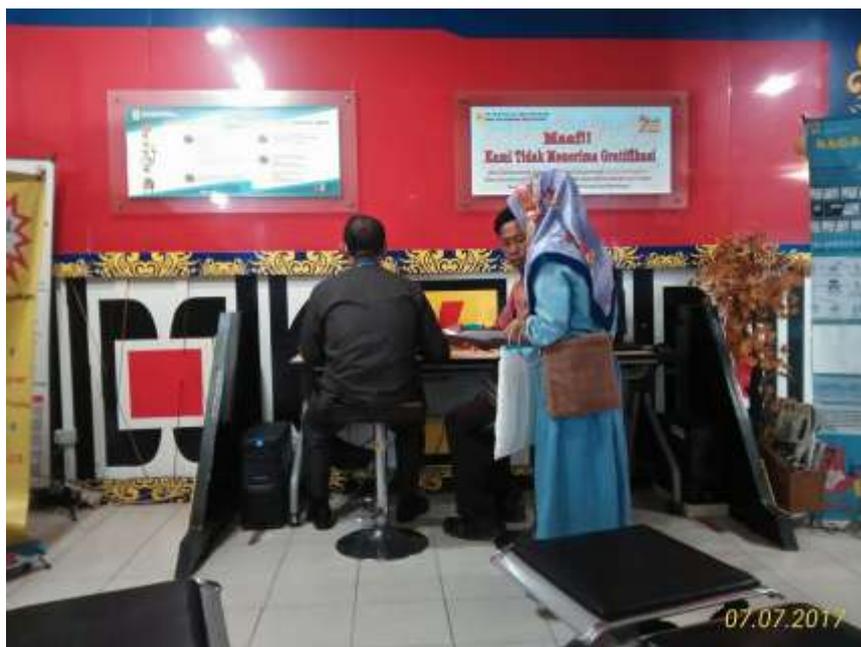


Foto Penyebaran Kuesioner di Pelanggan PT.PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang



Foto Penyebaran Kuesioner di Pegawai PT.PLN (persero) Rayon Rivai Area Palembang



KUESIONER PENELITIAN : ANALISIS EVALUASI KUALITAS WEBSITE PADA PT. PLN (persero), Tbk AREA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL (WEB QUALITY)

Responden yang terhormat,

Saya Ely Sundari, mahasiswa Program Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Sehubungan dengan penyelesaian penulisan Skripsi, maka saya memohon kesediaan responden sekalian untuk mengisi kuesioner penelitian. Tujuan pengisian ini untuk mengevaluasi kualitas website sistem pelayanan pelanggan pada PT. PLN (persero) Area Palembang menggunakan metode Webqual 4.0 serta untuk mengetahui faktor faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas sistem pelayanan pelanggan pada PT. PLN (persero) Area Palembang.

Atas Kesediaan responden sekalian, saya ucapkan terimakasih.

Petunjuk : berilah tanda centang (✓) untuk setiap jawaban yang Anda pilih.

Keterangan Pengisian :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TP)
- 3 = Cukup Setuju
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Identitas Responden*

Jenis Kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan

Berapa umur anda saat ini

- < 17 Tahun
- 21-30 Tahun
- 31-40 Tahun
- > 40 Tahun

BAGIAN 1

Petunjuk : berilah tanda centang (√) untuk setiap jawaban yang Anda pilih.

Keterangan :

- STS = SANGAT TIDAK SETUJU
- TS = TIDAK SETUJU
- CS = CUKUP SETUJU
- S = SETUJU
- SS = SANGAT SETUJU

Webqual terdiri dari empat dimensi yaitu *Usability* atau kegunaan, *Information Quality* atau Kualitas Informasi, *Interaction Quality* atau Kualitas Interaksi pelayanan dan *Overall Impression* atau pendapat keseluruhan.

1. Dimensi Usability (Kegunaan)

| No | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|-----|--|------------|----|----|---|----|
| | | ST S | TS | CS | S | SS |
| 1.1 | Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang sangat berguna bagi pelanggan | | | | | |
| 1.2 | Kegunaan dari website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang sangat saya butuhkan untuk mempermudah hal-hal yang berhubungan dengan PLN | | | | | |
| 1.3 | Ada banyak kegunaan yang bisa digunakan pada website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang | | | | | |
| 1.4 | Kegunaan dari website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang terus diperbaharui setiap saat | | | | | |
| 1.5 | Tampilan web atraktif dan menarik | | | | | |
| 1.6 | Anda merasakan dan memanfaatkan setiap kegunaan dari website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang | | | | | |
| 1.7 | Tampilan sesuai dengan websites pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang | | | | | |
| 1.8 | Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang | | | | | |

2. Dimensi Kualitas Informasi/*Information Quality*

| No | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|-----|--|------------|----|----|---|----|
| | | ST S | TS | CS | S | SS |
| 2.1 | Kualitas informasi yang dihasilkan oleh website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang sesuai dengan yang saya butuhkan | | | | | |
| 2.2 | Informasi dari website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang sangat jelas | | | | | |
| 2.3 | Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang menghasilkan informasi yang mudah untuk saya pahami | | | | | |
| 2.4 | Informasi website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang sangat bermanfaat bagi saya | | | | | |
| 2.5 | Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami | | | | | |
| 2.6 | Website menyediakan informasi yang cukup detail | | | | | |
| 2.7 | Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang berjalan dan menghasilkan sesuatu yang berguna bagi saya | | | | | |

3. Kualitas Interaksi Pelayanan / *Interaction Quality*

| No | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|-----|--|------------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| 3.1 | Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang memberikan interaksi mudah untuk saya gunakan | | | | | |
| 3.2 | Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang memberikan respon yang cepat dalam memberikan layanan | | | | | |
| 3.3 | Interaksi layanan pada website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang sangat membantu saya pada setiap penggunaannya | | | | | |
| 3.4 | Website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang memberikan interaksi layanan yang mampu melayani setiap keluhan yang saya miliki | | | | | |
| 3.5 | Ada banyak fitur pada website sistem pelayanan pelanggan dari PT. PLN (persero), Tbk Area Palembang namun semuanya memberika respon interaksi yang baik | | | | | |
| 3.6 | Website memiliki kemudahan untuk memberi masukan (feed back) | | | | | |
| 3.7 | Website memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website | | | | | |

4. Pendapat Secara Keseluruhan / *Overall Impression*

Keterangan :

- STP = SANGAT TIDAK PUAS

- TP = TIDAK PUAS
- CP = CUKUP PUAS
- P = PUAS
- SP = SANGAT PUAS

| No | PERNYATAAN | KETERANGAN | | | | |
|-----|---|------------|----|----|---|----|
| | | STP | TP | CP | P | SP |
| 4.1 | Bagaimana pendapat anda mengenai websites PT. PLN (pertsero) Area Palembang secara keseluruhan ? Mengenai proses pelayanan pelanggan seperti Pasang baru, Kenaikan Daya, Balik nama, dan Multiguna. | | | | | |

Terima Kasih atas Partisipasi Anda ☺