ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. MODIFIKASI

SKRIPSI

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Disusun Oleh :

MUHAMMAD RIFQI ISTHAFANA
H76215036

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Rifqi Isthafana

NIM : H76215036

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2015

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : "ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Desember 2019

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL

98237AHF114325462

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Muhammad Rifqi Isthafana

NIM H76215036

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : MUHAMMAD RIFQI ISTHAFANA

NIM : H76215036

JUDUL : ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 20 Mei 2019

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
Yusuf Amrozi, M.MT	**Ilham, M.Kom.**
NIP : 1976070320008011014	**NIP : 198011082014031002**

Ketua Program

Studi Sistem Informasi

Muhammad Andik Izzudin, M.T

NIP : 19840307201431001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Muhammad Rifqi Isthafana ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 31 Desember 2019

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji I	Penguji II
Yusuf Amrozi, M.MT	**Ilham, M.Kom.**
NIP : 197607032000801 1014	**NIP : 198011082014031002**

Penguji III	Penguji IV
Dwi Rolliawati, M.T	**Khalid, M.Kom**
NIP: 197909272014032001	**NIP: 197906092014031002**

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya

Dr. Eni Purwati, M.Ag.
NIP 196812211990022001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUHAMMAD RIFQI ISTHAFANA
NIM : H76215036
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI
E-mail address : rifky2597@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
■ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Desember 2019

Penulis

(MUHAMMAD RIFQI ISTHAFANA)

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS WEBSITE KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0. MODIFIKASI

Oleh :

Muhammad Rifqi Isthafana

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur perlu memiliki sebuah website yang baik untuk melakukan penyampaian informasi dan layanan kepada seluruh masyarakat umum, instansi dan pegawai yang berada dibawah nauangannya. Proses evaluasi sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kualitas dari sebuah website. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur persepsi pengguna saat ini ketika mengakses website tersebut sehingga dihasilkan rekomendasi sebagai pengembangan untuk meningkatkan kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Sampel dari penelitian ini meliputi 385 responden yang dihitung berdasarkan rumus *cochran* dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan webqual 4.0 yang memiliki 3 variabel independen yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dari hasil uji F diperoleh hasil bahwa variabel *usability, information quality dan service interaction quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga diberikan rekomendasi berdasarkan 3 variabel independen dari webqual. Rekomendasi tersebut adalah melakukan penambahan halaman panduan untuk penggunaan website, melakukan penataan halaman utama pada bagian daftar berita, informasi dan pengumuman yang kurang tertata rapi dan menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara user website dengan instansi. Dengan rekomendasi tersebut diharapkan mampu untuk meningkatkan kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Kata kunci : Webqual, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

QUALITY ANALYSIS OF THE WEBSITE OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION, EAST JAVA PROVINCE USING WEBQUAL METHOD 4.0. MODIFICATION

By :

Muhammad Rifqi Isthafana

The Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province needs to have a good website to deliver information and services to all the general public, agencies and employees who are under their supervision. The evaluation process is very necessary to improve the quality of a website. The purpose of this study is to measure the current perception of users when accessing the website so that recommendations are produced as a development to improve the quality of the website of the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province. The sample of this study included 385 respondents who were calculated based on the cochran formula and using purposive sampling techniques. This research uses webqual 4.0 which has 3 independent variables, namely usability, information quality and service interaction quality and 1 dependent variable, namely user satisfaction. From the F test results obtained that the variables usability, information quality and service interaction quality together have an influence on user satisfaction. T test results indicate that each of the independent variables also has a significant effect on the dependent variable. So given recommendations based on 3 independent variables from webqual. The recommendation is to add a guide page for website use, make the main page arrangement in the news list, information and announcements that are less neat and provide interactive chat or question and answer facilities to support the relationship between website users and agencies. With these recommendations it is expected to be able to improve the quality of the website of the Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province

Keywords: Webqual, Website Quality, User Satisfaction

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

ABSTRAK viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Batasan Masalah 3

1.4. Tujuan Penelitian 3

1.5. Manfaat Penelitian 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 4

2.1. Tinjauan Peneletian Terdahulu 4

2.2. Dasar Teori 7

2.2.1. Pengertian Analisis 7

2.2.2. Pengertian Kualitas 8

2.2.3. Kualitas Website 9

2.2.4. Pengukuran Kualitas Website 10

2.2.5. Metode Pengukur Kualitas Website 11

2.2.5.1. *QFD* 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2.5.2. *SERVQUAL* 12
2.2.5.3. *PIECES* 13
2.2.5.4. WEBQUAL 15
2.2.6. Kepuasan Pengguna 18
2.3. Integrasi Keilmuan 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1. Jenis Metodologi Penelitian 23
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 23
3.3. Alur Penelitian 23
3.4. Data dan Sumber Data 25
3.5. Model Penelitian 25
3.6. Populasi dan Sampel 26
3.7. Instrumen Penelitian 28
3.8. Pengujian dan Analisis Data 31
3.8.1. Statistik Deskriptif 33
3.8.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 33
3.8.2.1. Uji Validitas 33
3.8.2.2. Uji Reliabilitas 34
3.8.4. Uji Asumsi Klasik 34
3.8.4.1. Uji Normalitas 35
3.8.4.2. Uji Multikolinieritas 35
3.8.4.3. Uji Heteroskedastistas 35
3.8.5. Analisis Regresi Linier 36
3.8.5.1. Uji F 36
3.8.5.2. Uji T 37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38
4.1. Gambaran Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur 38
4.2. Data Penelitian 40
4.2.1. Responden Kuesioner 40
4.2.2. Lama Penggunaan Internet Tiap Hari 41
4.2.3. Hasil Pengisian Kuesioner 41
4.3. Analisis Data 44
4.3.1. Analisis Deskriptif 46
4.3.2. Uji Validitas 48
4.3.3. Uji Reliabilitas 50
4.3.4. Uji Asumsi Klasik 51
4.3.4.1. Uji Normalitas 51
4.3.4.2. Uji Multikolinieritas 52
4.3.4.3. Uji Heteroskedastistas 53
4.3.5. Analisis Regresi Liniar 54
4.3.5.1. Uji F 55
4.3.5.2. Uji T 56
4.3.6. Pembahasan 58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61
5.1. Kesimpulan 61
5.2. Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 63
LAMPIRAN 65

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu....4

Tabel 2.2. Dimensi dan indikator webqual 4.0 17

Tabel 3.3. Model kuesioner webqual 4.0 29

Tabel 3.4. Model kuesioner kepuasan pengguna 31

Tabel 4.1. Hasil rekapan responden kuesioner....40

Tabel 4.2. Hasil rekapan responden kuesioner....41

Tabel 4.3. Hasil rekap data kuesioner variabel kegunaan....42

Tabel 4.4. Hasil rekap data kuesioner variabel kualitas infotmasi....42

Tabel 4.5. Hasil rekap data kuesioner variabel kualitas layanan interaksi....43

Tabel 4.6. Hasil rekap data kuesioner variabel kepuasan pengguna....44

Tabel 4.7. Kode pernyataan kuesioner....44

Tabel 4.8. Hasil deskriptif statistik dari jawaban responden tiap indikator....46

Tabel 4.9. Nilai persentase dari jawaban responden tiap variabel 48

Tabel 4.10. Nilai *r hitung* uji validitas 49

Tabel 4.11. Cases processing summary 50

Tabel 4.12. Reliability statics....50

Tabel 4.13. Hasil uji multikolinieritas 53

Tabel 4.14. Hasil uji glejser 53

Tabel 4.15. Hasil coefficients....54

Tabel 4.16. Hasil uji F....55

Tabel 4.17. Hasil uji T....56

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur penelitian 24

Gambar 3.2. Model penelitian 26

Gambar 3.3. Alur pengujian dan analisis data 32

Gambar 4.1. Halaman utama website Kanwil Kemenag Jatim 38

Gambar 4.2. Diagram responden kuesioner 40

Gambar 4.3. Diagram pengunaan internet responden 41

Gambar 4.4. Diagram P-Plot hasil uji normalitas 51

Gambar 4.5. Diagram Scatterplot hasil uji heteroskedastistas 53

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman yang sangat modern saat ini teknologi informasi mampu menjadi salah satu komponen dari hidup manusia. Teknologi informasi memiliki peran yang banyak dikarenakan hampir segala kegiatan dan pekerjaan manusia mampu dikerjakan melalui bantuan teknologi informasi, salah satu di antaranya adalah media internet. Dengan adanya internet, segala sesuatu informasi yang dikehendaki bisa didapatkan dengan mudah dan sangat cepat (Napitupulu, 2017).

Salah satu dari pemanfaatan teknologi internet adalah adanya sebuah website. Website ialah suatu sistem dengan segala informasi yang disediakan dalam bentuk suara, teks, gambar dan lain-lain yang disimpan pada sebuah server (Simarmata, 2010). Saat ini mayoritas instansi pemerintahan, pendidikan, perusahaan, pariwisata dan instansi lainnya telah mengembangkan website pada instansinya. Salah satu instansi yang memanfaatkan website adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur.

Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur atau yang sering disebut Kanwil Kemenag Jatim merupakan salah satu instansi di provinsi Jawa Timur yang mengurusi bidang agama. Instansi tersebut beralamatkan di Jl. Raya Juanda nomor 26 Kabupaten Sidoarjo. Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur menaungi 38 kantor Kementeian Agama daerah kabupaten/kota yang ada di provinsi Jawa Timur. Sebagai salah satu instansi provinsi tentunya sering sekali dilakukan penyampaian informasi ke semua instansi yang ada di bawah nauangannya seperti Kementerian Agama daerah, KUA, madrasah, pondok pesantren dan juga masyarakat umum. Dengan adanya website segala informasi tersebut bisa disampaikan dengan cepat dan tepat. Website tersebut dapat di akses di www.jatim.kemenag.go.id.

Website Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur berisikan berita, pengumuman kegiatan, data instansi dan layanan-layanan yang disediakan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Namun ada beberapa kekuraangan dari website Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur di antaranya adalah data-data instansi yang tidak diupdate. Sehingga menyebabkan kesulitan dari pegawai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kementerian Agama daerah jika ingin mendapatkan data dari website. Selain itu beberapa layanan dari website tidak dapat diakses yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi orang yang mengakses.

Pada tahun 2017 website Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur berada di peringkat 3 se-indonesia. Kemudian pada tahun 2018 turun pada peringkat 7 se-indonesia berdasarkan penilaian Kementerian Agama Republik Indonesia. Penurunan peringkat tersebut merupakan hal yang harus segera dievaluasi dan diselesaikan oleh pengelola website sehingga bisa mempertahankan peringkat di 3 besar. Sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian terhadap kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Hanya saja dilakukan evaluasi-evaluasi setiap tahun berdasarkan kriteria-kriteria penilaian dari Kementerian Agama pusat. Maka diperlukan sebuah evaluasi yang melibatkan pengguna website untuk mengetahui kualitas dari website tersebut. Pengukuran kualitas bisa diketahui melalui sudut pandang dari kepuasan pengguna agar mampu memanfaatkan website tersebut dengan optimal.

Menurut Barnes dan Vidgen, kualitas suatu website memiliki 3 komponen tolak ukur, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Ketiga komponen tersebut terdapat pada komponen yang ada pada metode Webqual. Metode ini sudah beberapa kali mengalami perkembangan sampai sekarang ini yang sudah mencapai versi 4.0. Metode ini telah sering dipakai oleh peneliti untuk mengetahui kualitas dari sebuah suatu website (Candra, 2012). Webqual 4.0 dipilih karena metode ini lebih memfokuskan pada hasil kualitas website berdasarkan persepsi akhir dari pengguna. Selain itu mengapa webqual dipilih, karena metode webqual memang lebih fokus kepada kualitas dari suatu website.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian terkait dengan kualitas website dengan judul **"Analisis Kualitas Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi"**. Dengan dilakukannya sebuah penelitian tersebut akan didapatkan penilaian kualitas website dari pengguna yang akan dijadikan rekomendasi untuk perbaikan pada website Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana menganalisis kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menggunakan webqual 4.0 modifikasi?
2. Rekomendasi perbaikan apa saja yang dihasilkan dari analisis kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi ?

1.3. Batasan Masalah

1. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*.
2. Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 385 orang dari dari populasi yang tidak diketahui jumlahnya yang telah dihitung menggunakan rumus *cochran* dengan toleransi error 5%.
3. Penelitian ini menggunakan 3 variabel bebas dari webqual 4.0 dan 1 variabel terikat yang datanya diolah menggunakan software SPSS 16.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hasil analisis kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang telah diukur menggunakan metode webqual 4.0.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis, hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu menjadi gambaran dari Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur untuk selalu update dalam hal perbaikan website yang akan menjadikan kualitas website tersebut menjadi lebih baik.
2. Secara Teoritis, hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu untuk menjadi inovasi dari penelitian sebelumnya dan menjadi landasan pada penelitian selanjutnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan beberapa peneletian terdahulu yang sama-sama membahas analisis kualitas website dan dasar-dasar teori yang digunakan pada penelitian. Pada bab ini juga akan membahas beberapa teori-teori dari sumber yang relevan.

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dikaji pada bab ini adalah beberapa penelitian yang permasalahannya berkaitan dengan penelitian ini dan akan dijadikan sebagai referensi. Semua penelitian-penelitian tersebut, akan di paparkan pada Tabel 2.1 :

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1	Analisis Website KPU Provinsi Jawa Tengah Dengan Metode *PIECES* (Condro Laksono, 2014)	*PIECES*	Berdasarkan penelitian analisis website menggunakan metode *PIECES* mendapatkan hasil bahwa dari 38 responden 52,63 % menyatakan kinerja website KPU Provinsi Jawa Tengah Kurang, 52,63 % menyatakan Informasi website KPU Provinsi Jawa Tengah Baik, 55,26 % menyatakan Ekonomi website KPU Provinsi Jawa Tengah Kurang, 52,63 % menyatakan Pengendalian website KPU Provinsi Jawa Tengah Cukup, 50 % menyatakan Efisiensi website KPU Provinsi Jawa Tengah Baik, 52,63 % menyatakan Layanan website KPU Provinsi Jawa Tengah Baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2	Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan *Importance Performance Analysis* (Budi Luhur Wicaksono, 2012)	Webqual dan IPA	Evaluasi menggunakan metode webqual modifikasian pada penelitian ini mendapatkan hasil bahwa semakin tinggi kualitas layanan sebuah website, maka kepuasan dan intensitas user untuk menggunakan website tersebut juga akan ikut meningkat. Lalu semakin tinggi tingkat kepuasan user terhadap suatu layanan maka akan semakin tinggi pula keinginan seseorang untuk memanfaatkan layanan tersebut. Bagian dari website Pusdiklat BPK RI yang memerlukan perhatian adalah masalah update konten informasi dan akses/koneksi respontime pada tampilan website.
3	Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanudin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi (Suci Ramadhani Arifin, 2015)	Webqual 4.0	Hasil pada penelitian ini menunjukkan, bahwa semua gap memiliki nilai negatif, yaitu persepsi lebih kecil daripada harapan mahasiswa. Gap yang paling kecil terdapat pada dimensi kualitas informasi, yang memiliki indikasi bahwa layanan website Universitas Hasanuddin cukup baik pada kualitas informasi. Gap yang paling besar ada pada dimensi kualitas antar muka pengguna, yang memiliki indikasi bahwa layanan website Universitas Hasanuddin belum bisa memenuhi harapan dari mahasiswa, terutama dari segi kualitas antarmuka pengguna.
4	Evaluasi Kualitas Layanan *E-Goverment* Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan	Prita Haryani	Berdasarkan hasil analisis dekriptif, terhadap kualitas layanan pada website Pemerintah Kota Yogyakarta yang menggunakan metode *E-GovQual*,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Metode *E-Govqual* Modifikasi (Haryani, 2016)		website tersebut belum memiliki peta dan persetujuan tertulis antara pihak pengelola dan pengguna layanan website mengenai aturan atau pedoman dalam penggunaan website Pemerintah Kota Yogyakarta.
5	Pengukuran Kualitas Website UIN Sunan Kalijaga Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Ali, 2017)	Muhsin Nur Ali.	Pada variabel kualitas kegunaan, informasi dan interaksi mendapatkan nilai yang cukup tinggi berdasarkan kuesioner yang didapat dari responden, artinya website UIN Sunan Kalijaga telah memenuhi harapan pengguna.
6	Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Rahmani, 2018)	Safira Nur Rahmani	Nilai kesenjangan yang didapat oleh website perguruan tinggi semuanya bernilai negatif pada semua indikator. Hal tersebut menunjukkan bahwa website tersebut belum sesuai dengan harapan penggunanya.

Penelitian yang dilakukan pada skripsi ini mempunyai perbedaan dengan penelitian yang sebelumnya telah dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Pada penelitian Condro Laksono dan Sasono Wibowo SE, M Kom. analisis website KPU Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan metode *PIECES* sedangkan yang digunakan pada penelitian ini adalah metode webqual 4.0 modifikasi (Condro Laksono, 2014).
2. Pada penelitian Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto dan Wing Wahyu Winarno, evaluasi kualitas layanan website pusdiklat BPK RI dilakukan dengan menggunakan metode webqual modifikasian dan *importance performance analysis*. Yang dimaksud modifikasi pada penelitian tersebut adalah memodifikasi 3 variabel webqual yang ditambah dengan 1 variabel yaitu kualitas desain website. Sedangkan pada penelitian ini memodifikasi 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel webqual dengan menambahkan 1 variabel yaitu kualitas kepuasan pengguna (Budi Luhur Wicaksono, 2012).

3. Pada penelitian Suci Ramadhani Arifin, Eko Nugroho, Bimo Sunarfri Hantono dilakukan dengan menggunakan metode webqual modifikasi. Yang dimaksud modifikasi pada penelitian tersebut adalah memodifikasi 3 variabel webqual yang ditambah dengan 1 variabel yaitu kualitas antar muka pengguna. Sedangkan pada penelitian ini memodifikasi 3 variabel webqual dengan menambahkan 1 variabel yaitu kualitas kepuasan pengguna (Suci Ramadhani Arifin, 2015).
4. Pada penelitian Prita Haryani, evaluasi kualitas layanan *E-Goverment* pemerintah kota Yogyakarta dilakukan menggunakan metode *E-Govqual* modifikasi. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang dimodifikasi (Haryani, 2016).
5. Pada penelitian Safira Nur Rahmani, analisis kualitas website akademik dilakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan *importance performance analysis*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang telah dimodifikasi (Rahmani, 2018).
6. Pada penelitian Muhsin Nur Ali, pengukuran kualitas website UIN Sunan Kalijaga dilakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0 saja, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang dimodifikasi (Ali, 2017).

2.2. Dasar Teori

Pada dasar teori akan membahas semua teori yang digunakan dan berkaitan dengan dilakukannya penelitian analisis kualitas website ini.

2.2.1. Pengertian Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis merupakan suatu proses penyelidikan terhadap sesuatu untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Pendapat lain mengatakan bahwa analisis ialah kegiatan penguraian suatu keseluruhan yang dijadikan komponen-komponen, sehingga dapat mengenali tanda-tanda komponen tersebut, hubungan satu dengan lainnya dan fungsi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masing-masing pada satu keseluruhan yang terpadu (Komarudin, 2001). Sedangkan menurut pendapat lain analisis adalah aktivitas yang memuat beberapa kegiatan seperti membedakan, memilah , mengurai, sesuatu untuk dikelompokan lagi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang selanjutnya dicari hubungannya serta ditafsirkan maknanya (Makinuddin, 2006).

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa analisis ialah kegiatan pengkajian lebih dalam pada suatu objek guna mengetahui lebih detail komponen-komponen yang tersimpan dari objek tersebut. Pengkajian tersebut dilakukan dengan cara memilah objek-objek tersebut menjadi beberapa objek yang saling berkaitan satu dengan lainnya.

2.2.2. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan sebuah keadaan yang berkaitan dengan produk layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut *International Organization for Standarization* (ISO), kualitas merupakan tingkatan karakteristik yang melekat pada suatu produk dan jasa, yang mencakup persyaratan atau keinginan. Berdasarkan ISO-8402 kualitas adalah totalitas fasilitas karakteristik dari suatu produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, baik secara tersirat maupun tersurat.

Pendapat lain menyatakan bahwa kualitas merupakan tujuan yang sulit untuk dipahami dikarenakan harapan dari konsumen selalu berubah-ubah (Kadir, 2001). Ketika standar baru telah ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih lagi untuk memperoleh standar baru yang lebih baik. Pada pandangan ini kualitas merupakan sebuah proses dan bukan hasil akhir.

Kualitas dapat dipandang dari tiga sudut pandang (Rahmani, 2018), yaitu :

1. Kualitas bergantung terhadap apa saja yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh *customer*.
2. Kualitas merupakan penilaian subjektif dari kustomer. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi kustomer ketika melihat dan merasakan apa yang sudah didapatnya.
3. Kualitas adalah suatu karakteristik dari suatu konteks. Untuk menentukan sebuah kualitas maka harus menentukan konteksnya terlebih dahulu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas yang baik menurut pandangan pengguna adalah jika produk atau jasa yang diberikan sama dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Sedangkan kualitas yang buruk ialah jika produk atau jasa yang diberikan tidak sama dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

2.2.3. Kualitas Website

Website yang termasuk kategori bagus ialah website yang mempunyai fokus utama pada bagian isi dari website tersebut. Hal ini adalah faktor penting yang menyebabkan para user membuka kembali website tersebut. Terdapat pendapat yang mengemukakan bahwa penelitian terdahulu telah memetakan dimensi kualitas website menjadi 5 bagian (Hyejeong, 2009), yaitu:

1. Informasi, cakupan yang ada di dalamnya adalah kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, cakupan yang ada di dalamnya adalah kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, cakupan yang ada di dalamnya adalah mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, cakupan yang ada di dalamnya adalah daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, cakupan yang ada di dalamnya adalah kelengkapan secara online dan *customer service*.

Sedangkan pendapat lain mengatakan bahwa website yang efektif adalah website yang menampilkan 7 elemen desain (Jaworski, 2009), yaitu:

1. *Context* (konteks), meliputi tata letak dan desain.
2. *Content* (konten), meliputi teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam website
3. *Community* (komunitas), meliputi bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
4. *Customization* (penyesuaian), meliputi kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. *Communication* (komunikasi), meliputi bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah.
6. *Connection* (koneksi), meliputi tingkat hubungan situs itu dengan situs yang lain.
7. *Commerce* (perdagangan), meliputi kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial.

Kriteria sebuah website agar bisa dikatakan mempunyai kualitas bagus adalah website yang representative, interaktif, memiliki desain menarik, ringkas, sederhana, aman dan terjamin (Assegaff, 2009). Dapat katakan bahwa kualitas website adalah hal penting yang sangat diharapkan oleh user website ketika mengakses website tersebut. Sedangkan suatu website bisa disebut berkualitas jika penggunanya mampu merasakan bahwa apa saja yang telah didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan.

2.2.4. Pengukuran Kualitas Website

Pengukuran adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengamati kemajuan dari tujuan strategis. Selain itu, pengukuran ialah suatu proses yang dilakukan secara sistematis guna mendapatkan besaran kuantitatif dari suatu objek tertentu dengan cara menggunakan alat ukur yang sudah baku (Rahmani, 2018). Pengukuran penilaian terhadap suatu situs memiliki 5 kriteria, yaitu :

1. Ketepatan, mencakup siapa penulis pada website tersebut, pastikan bahwa penulis menyediakan kontak yang dapat dihubungi. Kemudian apakah penulis tersebut memenuhi syarat untuk menulis dokumen tersebut.
2. Sumber, mencakup orang yang mempublikasikan informasi pada website tersebut. Kemudian mengecek domain dari website tersebut, institusi apa yang mempubliskasikan.
3. Tujuan, mencakup apa tujuan dari dibuatnya website ini dan seberapa detail informasi yang diberikan.
4. Peredaran, mencakup kapan website ini dibuat dan kapan diperbaharui.
5. Ulasan, mencakup apakah link yang ada dievaluasi dan apakah mereka melengkapi tema dari website tersebut. Apakah website berisikan gambar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semua ataukah berimbang antara gambar dan tulisan. Dan apakah informasi yang diberikan menampilkan sitasi yang benar.

2.2.5. Metode Pengukur Kualitas Website

Beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website di antaranya adalah *QFD*, *SERVQUAL*, *PIECES* dan WEBQUAL. Masing-masing dari metode tersebut akan dipaparkan pada subbab berikut :

2.2.5.1. QFD

Quality Function Deployment (*QFD*) merupakan sebuah tool manajemen, didalamnya menyediakan beberapa tampilan proses penghubung secara visual yang dapan membantu untuk lebih fokus kepada kebutuhan pelanggan selama siklus pengembangan sebuah produk ataupun proses. Metode *Quality Function Deployment* (*QFD*) menyediakan sarana untuk menerjemahkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan menjadi suatu persyaratan teknis yang digunakan dalam setiap proses pengembangan suatu produk. Sehingga produk yang akan dihasilkan lebih berorientasi pada pelanggan dan memiliki mutu yang lebih tinggi.

Profesor Yoji Akao adalah orang pertama kalinya yang mengembangkan *Quality Function Deployment* (*QFD*) pada akhir tahun 1960. Awal dari dikembangkannya metode *Quality Function Deployment* (*QFD*) adalah dari kebutuhan pelanggan, seringkali mengacu pada pernyataan-pernyataan yang tidak mampu diukur seperti, bagaimana tampilannya, bagaimana rasanya, bagaimana daya tahannya, dan lain-lain. Kemudian kebutuhan tersebut di konversi menjadi spesifikasi teknis yaitu temperatur, diameter cetakannya, dan lain-lain. Dalam prosesnya *Quality Function Deployment* (*QFD*) memiliki empat fase yaitu perencanaan produk (*Product Planning*), desain produk (*Product Desain*), proses perencanaan (*Planning Process*), dan proses kontrol (*Control Process*).

2.2.5.2. SERVQUAL

Service Quality (*SERVQUAL*) adalah suatu teori yang muncul dari literatur sistem informasi dan marketing, juga bisa digunakan sebagai sebuah alat pengukur kualitas dari sebuah layanan. *Service Quality* (*SERVQUAL*) pertama kali

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1980-an . Model ini sangat banyak digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah jasa. *Service Quality* (*SERVQUAL*) memiliki 5 dimensi yaitu dapat dipercaya (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan nyata (*Tangibles*) (Parasuraman, 1988).

Reliability berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan suatu pelayanan yang sangat akurat dan juga dapat dipercaya. Kemudian *assurance*, yang termasuk didalam dimensi *assurance* ialah kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan, sehingga mampu memberi rasa percaya yang besar kepada para pelanggannya. *Responsiveness* ialah bentuk kesediaan untuk memberi bantuan pelanggan serta memberi pelayanan yang cepat dan tepat. *Empathy,* didalamnya mencakup kepedulian dan perhatian yang akan diberikan kepada para pelanggan. Yang terakhir yaitu *tangibles*, yang termasuk didalamnya adalah gambaran fasilitas fisik, perlengkapan, serta tampilan dari personalia dan kehadiran para pengguna (Parasuraman, 1988). Menurut Parasuraman kualitas layanan dari pelanggan sangat tergantung pada besarnya skala dari gap antara ekspektasi atau harapan dengan *performance* atau persepsi dari suatu layanan yang diberikan (Rahmani, 2018).

Pengukuran kualitas yang dilakukan menggunakan metode *Service Quality* (*SERVQUAL*) dilakukan dengan cara melihat suatu kesenjangan yang ada antara persepsi dan harapan dari semua pelanggan. Tujuan dari dilakukannya pengukuran kesenjangan atau gap adalah untuk melakukan suatu perbaikan untuk pengendalian jasa layanan yang dipakai sebagai suatu alternatif usulan dalam melakukan sebuah perbaikan terhadap layanan yang diberikan guna memenuhi kepuasan dari pelanggan. Salah satu kunci untuk menentukan pengguna agar terus menggunakan sistem ialah kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna dapat dilakukan dengan cara memenuhi segala kebutuhan serta keperluan dari pengguna tersebut, hal ini telah menjadi hal sangat penting yang menjadi perhatian dari bidang marketing. Kepuasan pelanggan juga termasuk kedalam hal yang penting pada bidang sistem informasi, dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan juga sangat berpengaruh terhadap pengguna untuk terus memakai teknologi tersebut (Rosalina, 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2.5.3. PIECES

Metode *PIECES* ialah sebuah metode analisis sebagai dasar untuk mendapatkan pokok-pokok dari suatu permasalahan yang lebih spesifik (Rahmani, 2018). Pada proses analisis sebuah sistem, biasanya akan menganalisis beberapa aspek, antara lain adalah kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pelanggan. Analisis ini disebut dengan metode *PIECES* Analysis (*Performance, Information, Economy, Control, Eficiency and Service*).

Analisis *PIECES* merupakan hal penting untuk dilakukan sebelum dilakukannya pengembangan sebuah sistem informasi, karena pada proses analisis ini kemungkinan akan menemukan beberapa masalah utama maupun beberapa masalah yang bersifat gejala dari masalah utama tersebut. Pada metode ini ada enam variable yaitu :

1. *Performance* (kinerja)

Kinerja ialah variable pertama yang ada dalam metode analisis *PIECES*. Dimana memiliki sebuah peran yang penting untuk memberikan nilai apakah proses atau prosedur yang ada pada sistem masih mungkin untuk ditingkatkan kinerjanya, melihat sejauh mana dan seberapa handal suatu sistem informasi dalam berproses untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan pengguna. Dalam hal ini kinerja diukur dari:

a. *Throughput*, yaitu jumlah pekerjaan atau *output* yang dapat dilakukan/ atau dihasilkan pada saat tertentu.
b. *Response time*, yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan serangkaian kegiatan untuk menghasilkan *output* tertentu.

2. *Information* (informasi)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi semakin baik. Informasi yang disajikan haruslah benar–benar mempunyai nilai yang berguna. Hal ini dapat diukur dengan :

a. Keluaran (*output*) : suatu sistem dalam memproduksi keluaran.
b. Masukan (*input*) : dalam memasukkan suatu data sehingga kemudian diolah untuk menjadi informasi yang berguna.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. *Economic* (ekonomi)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan manfaatnya (nilai gunanya) atau diturunkan biaya penyelenggaraannya.

4. *Contro*l (pengendalian)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan sehingga kualitas pengendalian menjadi semakin baik, dan kemampuannya untuk mendeteksi kesalahan atau kecurangan akan menjadi semakin baik pula.

5. *Efficiency* (efisiensi)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki, sehingga tercapai peningkatan efisiensi operasi, dan harus lebih unggul dari pada sistem manual.

6. *Service* (layanan)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat diperbaiki kemampuannya untuk mencapai peningkatan kualitas layanan. Buatlah kualitas layanan yang sangat *user friendly* untuk user (pengguna) sehingga pengguna mendapatkan kualitas layanan yang baik.

2.2.5.4. WEBQUAL

Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan.

Versi pertama dari instrument Webqual 1.0 dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas website sekolah. Instrumen Webqual disaring melalui proses perbaikan secara iterative dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar.

24 pertanyaan di dalam instrumen Webqual diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkup website sekolah di inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Stuart J. Barnes, 2000).

Kualitas yang diindentifikasi dalam Webqual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di Webqual 2.0. Namun demikian dalam penerapan Webqual pada website berjanis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam Webqual 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama *SERVQUAL* yang digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari Webqual dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pengembangan Webqual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrumen Webqual 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen melakukan analisa terhadap instrument *SERVQUAL* dan membuat perbandingan rinci antara *SERVQUAL* dan Webqual 1.0. Tinjuan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam *SERVQUAL* tidak sesuai dengan Webqual 2.0, jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertanyakan (Barnes dan Vidgen, 2001). Webqual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan.

Demikian juga untuk Webqual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari Webqual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjuan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen tahun 2001 menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas website, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan.

Versi baru Webqual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online. Analisa dari hasil Webqual 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website, yaitu kegunaan, kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain website, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna . Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka mempelajari lebih dalam suatu website, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website (Barnes dan Vidgen, 2001).

Kegunaan telah menggantikan kualitas website di WebQual versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka dari pada perancangan website. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abastraksi dua dimensi lain dari Webqual, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatisme tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan website. Menurut teori Webqual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu website yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

Usability meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti dan kemudahan untuk ditelusuri. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs dibuat. *Information quality* seringkali diukur berdasarkan relevansi informasi, ketepatan waktu dan akurasi. Relevansi informasi meliputi informasi yang disajikan dalam format yang sesuai dengan topik bahasan dan mudah dimengerti. Sedangkan ketepatan waktu berhubugnan dengan informasi yang up to date dan akurasi informasi berhubungan dengan informasi yang akurat dan dapat dipercaya. *Service interaction quality* adalah interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna ketika menjelajahi website lebih dalam. Kualitas layanan interaksi biasanya berhubungan dengan kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi saat mengakses website. Berikut adalah indikator dari tiap-tiap dimensi webqual 4.0 yang akan dipaparkan pada Tabel 2.2 :

Tabel 2.2 Dimensi dan indikator webqual 4.0 (Stuart J. Barnes, 2002)

Kategori	**Pernyataan**
Usability (Kegunaan)	1. Mudah untuk dioperasikan. 2. Mudah dimengerti. 3. Situs memiliki petunjuk yang jelas. 4. Mudah digunakan. 5. Situs memiliki tampilan yang menarik. 6. Desain sesuai dengan tipe situsnya. 7. Situs ini meningkatkan kompetensi atau

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	persaingan. 8. Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya.
Information quality (Kualitas Informasi)	1. Menyediakan informasi yang akurat. 2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. 3. Menyediakan informasi yang tepat waktu/*up to date*. 4. Menyediakan informasi yang relevan. 5. Menyediakan informasi yang mudah dimengerti. 6. Menyediakan informasi secara detail. 7. Memberikan informasi dalam format yang sesuai.
Service interaction quality (Kualitas Layanan Interaksi)	1. Memiliki reputasi yang baik. 2. Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi. 3. Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman 4. Menciptakan kesan personal. 5. Menyampaikan maksud dari komunitas. 6. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. 7. Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan.

2.2.6. Kepuasan Pengguna

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yang artinya cukup baik, memadai dan facio artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem informasi merupakan hal yang sangat menarik untuk diteliti oleh kalangan akademisi ataupun praktisi di bidang sistem informasi (Koeswoyo, 2006). Kepuasan pengguna sering digunakan sebagai tolak ukur untuk kesuksesan sebuah sistem informasi. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Selanjutnya, menurut (Tjiptono, 2014) faktor utama yang mempengaruhi kulitas jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa yang baik dapat menimbulkan kepuasan untuk pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teori kepuasan pengguna *(user satisfaction)* dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988 yang mempunyai 5 indikator yaitu *Content, Accuracy, Format, Easy of Use* dan *Timelines* (Doll & Torkzadeh, 1988). Indikator *content* merupakan pengukuran kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem, biasanya berupa fungsi yang dapar digunakan dan juga informasi yang diperoleh oleh pengguna sistem. Indikator *accuracy* merupakan pengukuran kepuasan pengguna ditinjau dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informsi. Indikator *format* merupakan pengukuran kepuasan pengguna ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari desain sistem. Indikator *easy of use* merupakan pengukuran kepuasan pengguna ditinjau dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem. Indikator *timelines* merupakan pengukuran kepuasan pengguna ditinjau dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.3. Integrasi Keilmuan

Pada dasarnya semua ilmu pengetahuan berasal dari Sang Pencipta Allah SWT. Dengan adanya suatu integrasi keilmuan dalam bidang teknologi informasi dengan ayat Al Qur'an dan Hadist membuat lebih yakin bahwa segala ilmu yang didapatkan oleh manusia ada dalam Al Qur'an dan Hadist. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara mengenai integrasi keilmuan dengan islam kepada Ustadz Imam Rofi'i salah satu dosen pendidikan bahasa arab di Universitas Muhammadiyah Malang.

Beliau menjelaskan bahwa Allah adalah sumber pengetahuan manusia. Allah memberikan semua ilmu pengetahuan melalui perantara Rasul dan Nabi untuk diterima dan dipelajari oleh umat manusia. Banyak ayat Al-Qur'an yang mengungkapkan berbagai perintah kepada manusia untuk berfikir, belajar dan menggunakan akalnya. Bahkan Nabi telah mempertegas ungkapan itu dengan berkata *"tuntutlah ilmu sekalipun ke negeri cina"*. Dimaksudkan agar semua manusia di bumi ini untuk terus menerus menambah pengetahuan, mulai dari buaian sampai kembali lagi ke liang lahat. Pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan agama, pengetahuan umum, sains, teknologi dan lain-lain.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Salah satu ayat Al-Qur'an yang menyinggung tentang pengembangan iptek adalah wahyu pertama yaitu QS. Al-`Alaq 1-5 :

اُقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِى خَلَقَ (1) خَلَقَ الإِ نَسَنَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقرأ وَرَبُّكَ الأَكْرَمِ (3) الَّذِى عَلَّمَ بِا لْقَلَمِ (4) عَلَّمَ اُلإِنَسنَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5)

Artinya : "Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari 'Alaq, Bacalah, dan Tuhanmulah yang paling Pemurah, Yang mengajar manusia dengan pena, Dia mengajarkan kepada manusia apa yang belum diketahuinya". (QS. Al-`Alaq 1-5)

Ayat tersebut menyuruh manusia untuk belajar membaca atssaupun menulis, dengan membaca dan menulis manusia akan mendapatkan ilmu yang bisa digunakan untuk melakukan penelitian pada kehidupan manusia. Tentunya adalah penelitian yang dilandasi dengan iman, taqwa dan akhlak yang mulia. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Ghasiyah, ayat 17-20 :

افَلَا يَنْظُرُونَ إِلَى الإِبِلِ كَيْفَ خُلِقَتْ (17) وَإِلَى السَّمَاءِ كَيْفَ رُفِعَتْ (18) وَإِلَى الْجِبَالِ كَيْفَ نُصِبَتْ (19) وَإِلَى الأَرْضِ كَيْفَ سُطِحَتْ (20)

Artinya : "Maka apakah mereka tidak memperhatikan unta bagaimana diciptakan, dan langit bagaimana ia ditinggikan? Dan gunung-gunung bagaimana ia ditegakkan? Dan bumi bagaimana ia dihamparkan?" (QS. Al-Ghasiyah, ayat 17-20)

Secara tidak langsung ayat tersebut memerintahkan umat manusia untuk selalu menuntut ilmu dan mengasah pengetahuan untuk menjawab semua pengetahuan yang telah ditetapkan didalam Al-Qur'an. Dari ayat tersebut, maka munculah beberapa kegiatan penelitian observasional untuk menjawab firman Allah yang terdapat pada Al Qur'an.

Pada zaman modern ini perkembangan teknologi sangatlah pesat. Semua pekerjaan manusia dapat dilakukan hanya melalui komputer atau gadget yang ada dihadapan kita. Salah satu teknologi tersebut adalah website. Website merupakan hasil dari perkembangan teknologi yang berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas. Sebagai seorang muslim ada hal sangat penting yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perlu diperhatikan untuk menyampaikan informasi ataupun menerima informasi yaitu tabayyun. Allah berfirman dalam surat Hujurat ayat 6 yang berbunyi :

يَأَيُّهَاَ اُلَّذِينَ ءَامَنُواْ إِن جَآءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَإٍ فَتَبَيَّنُواْ أَن تُصِيبُواْ قَوْمَا بِجَهَلَةٍ فَتُصْبِحُواْ عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَدِ مِيْنَ (6)

Artinya : ” Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu”. (Q.S Al-Hujurat : 6)

Dari ayat tersebut dapat diketahui bahwa setiap manusia harus menanamkan sifat tabayyun didalam dirinya. Tabayyun adalah meneliti dan menyeleksi suatu informasi, tidak secara tergesa-gesa dalam memutuskan suatu informasi yang diperoleh hingga sampai jelas benar permasalahnnya, sehingga tidak ada pihak yang merasa terdzolimi atau tersakit. Dalam konteks penelitian ini ada sebuah website yang mempunyai fungsi sebagai media penyampaian informasi. Website harus benar-benar bisa menyaring dan menyeleksi informasi apa saja yang akan disampaikan, dari segi kebenarannya, sumbernya dan bobotnya.

Allah SWT mempunyai surat Al-Hujurat ayat 6 sebagai dasar bagi umatnya untuk berhati-hati dalam menyampaikan dan menerima informasi. Pada salah satu iptek juga mempunyai dasar untuk evaluasi website sebagai media penyampaian informasi yaitu metode webqual 4.0 yang didalamnya terdapat satu variabel yang berkaitan dengan informasi yaitu *information quality* yang bermakna kualitas informasi yang disampaikan pada website. Informasi yang disampaikan pada sebuah website harus jelas sumbernya, kebenarannya dan tidak boleh merugikan siapapun yang menerima informasi tersebut.

Allah SWT juga berfirman dalam surat Al–Baqarah ayat 148 yang berbunyi :

وَ لِكُلٍّ وجْهَةٌ هُوَ مُوَ لِّيهَا , فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ , أَيْنَ مَا تَكُو نُوا يَأْتِ بِكُمُ اللهُ جَمِيْعًا , إِنَّ اللهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ.(148)

Artinya : “Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.”(Q.S Al-Baqarah : 148).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada ayat di atas Allah memerintahkan manusia untuk berlomba-lomba dalam kebaikan. Pada konteks penelitian ini perintah “berlomba-lomba dalam kebaikan” dilakukan melalui suatu kegiatan evaluasi sebuah website untuk menunjang penyampaian informasi kepada masyarakat luas sesuai dengan firman Allah pada surat Al-Hujurat ayat 6 yang telah dijelaskan sebelumnya.

Jadi penelitian ini didasarkan pada dalil-dalil di atas yaitu berlomba-lomba dalam kebaikan, dalam arti kebaikan dari kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Dari beberapa ayat Al-Qur’an tersebut mengingatkan kembali kepada semua umat manusia bahwa segala sesuatu itu berasal dari Allah SWT begitu juga dengan ilmu pengetahuan. Maka dari itu sebagai seorang muslim harus bisa mengamalkan ilmu yang kita peroleh agar bisa bermanfaat bagi banyak orang dan bisa menjadikan amal jariyah dihari akhir nanti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang proses analisis datanya berupa data ststistik. Ada beberapa perhitungan dalam penelitian kuantitatif yang terkait jumlah populasi dan sampel yang digunakan. Selain itu juga terdapat proses pengisian kuesioner sebagai media pendukung dalam proses pencarian data penelitian.

Dalam penelitian kuantitatif ini mempunyai sebuah skala pengukuran yang biasanya dipakai untuk menentukan sebuah penilaian dari pernyataan-pernyataan yang akan diajukan kepada responden. Salah satu dari skala pengukuran tersebut adalah skala *likert*, yaitu skala pengukuran yang memiliki 5 sampai 7 penilaian sebagai pilihan jawaban responden untuk menentukan nilai terhadap suatu pernyataan atau pertanyaan pada kuesioner.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

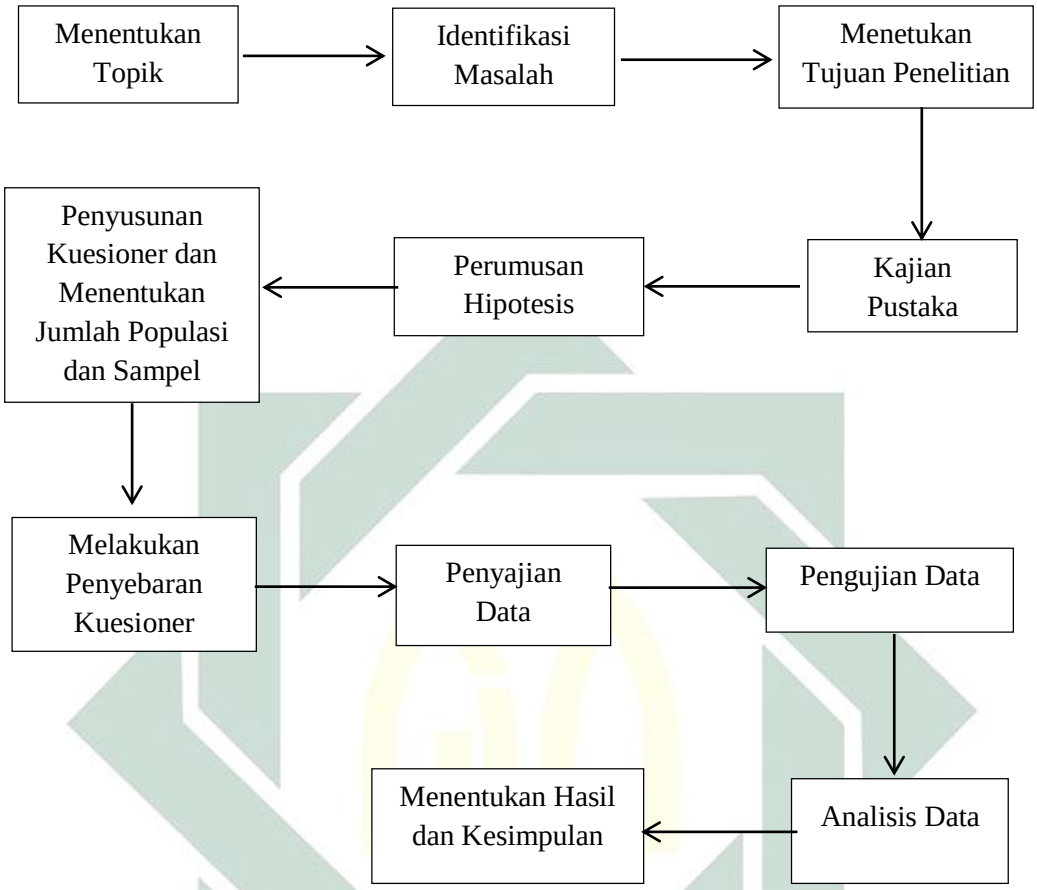
Penelitian tentang analisis kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi ini dilakukan di lingkungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang beralamatkan di Jl. Raya Juanda No 26 Sidoarjo. Pada proses penelitian skripsi ini terdapat beberapa tahapan yang akan dikerjakan. Masing-masing tahapan memiliki jangka waktu pengerjaan yang berbeda-beda tergantung proses yang dikerjakan pada masing-masing tahapan. Pemberian jangka waktu pada setiap tahapan diharapkan agar proses pengerjaan semua tahapan pada penelitian skripsi ini selesai tepat waktu dan berjalan sesuai rencana.

3.3.Alur Penelitian

Alur penelitian sangat diperlukan dalam suatu proses penelitian agar bisa berjalan sesuai seperti alur yang telah ditetapkan. Dengan adanya alur penelitian ini diharapkan mampu memudahkan pembaca untuk memahami proses-proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian yang dilakukan. Berikut adalah alur tahapan-tahapan penelitian yang akan dipaparkan pada Gambar 3.1 :



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan pada penelitian ini adalah menentukan topik penelitian yaitu tentang analisis kualitas website di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Kemudian identifikasi masalah pada website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dengan cara melakukan pengkajian terhadap latar belakang dari penelitian ini serta masalah-masalah yang ditemukan dilapangan yang menjadi alasan dilakukannya penelitian ini. Setelah itu menentukan tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk menjawab dan memberi solusi dari masalah-masalah yang telah ditemukan dilapangan.

Dilanjutkan dengan kajian pustaka yang akan digunakan pada penelitian serta studi penelitihan terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini untuk memperoleh informasi dalam hal teori-teori yang akan digunakan pada penelitian .

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Langkah selanjutnya adalah perumusan hipotesis yang lakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Kemudian menyusun instrumen berupa kuesioner sebagai media penggalian data penelitian. Pembuatan instrumen didasarkan pada webqual 4.0 yang memiliki 3 variabel dengan 22 indikator pernyataan serta 1 variabel lain yaitu kepuasan pengguna dengan 5 indikator pernyataan.

Langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah populasi dan sampel yang akan digunakan sebagai media penelitian yang akan dibahas lebih rinci pada subbab 3.6. Lalu melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan. Langkah selanjutnya adalah melakukan rekap data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Setelah itu dilakukan pengujian data yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Pengujian data tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kelayakan dari data yang diperoleh dari responden sebelum dilakukan analisis data tersebut. Ketika data sudah memenuhi tingkat kelayakan, kemudian dilakukan analisis data secara deskriptif dan dilakukan pengujian hipotesis melalui uji T dan uji F. Langkah yang terakhir adalah menentukan hasil berupa rekomendasi perbaikan dan kesimpulan dari penelitian.

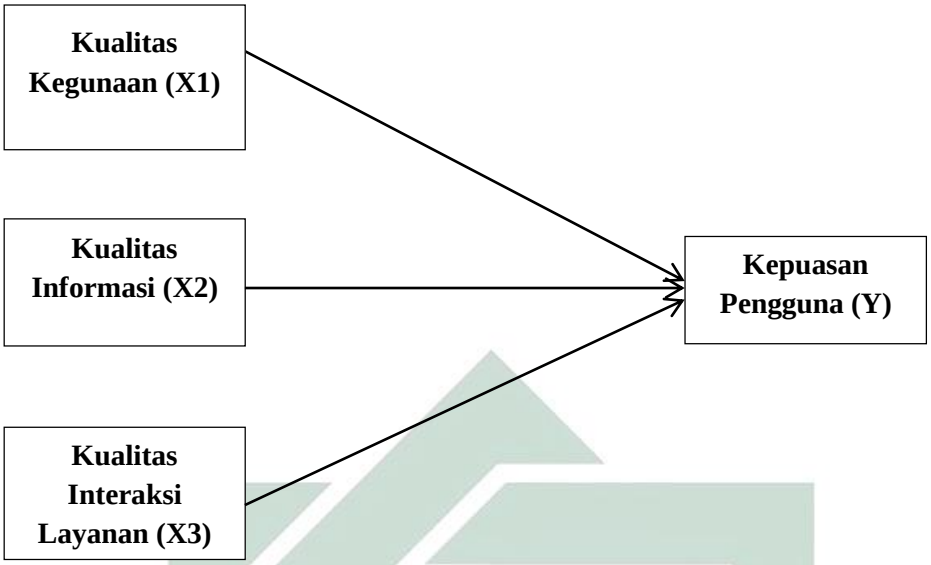
3.4. Data dan Sumber Data

Data-data yang akan digunakan pada penelitian ini berupa data primer yang didapat dari survei lapangan dan data dari Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Survei lapangan dilakukan dengan cara menyebar kuesioner berupa google form yang disebarkan melalui media sosial whatsapp dan melalui subbag humas Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Proses penggalian data ini dilakukan dalam rentang waktu selama dua bulan.

3.5. Model Penelitian

Pada penelitian ini model yang dipakai adalah webqual 4.0 yang memiliki 3 variabel dari Barnes dan Vidgen. Kemudian ditambahkan 1 variabel lain yaitu kepuasan pengguna. Kerangka pemikiran dari model penelitian ini akan dipaparkan pada Gambar 3.2 :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 3.2 Model penggabungan webqual 4.0 dengan teori kepuasan pengguna

Penilaian kualitas sebuah website dapat dilihat dari hubungan variabel tersebut yang akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna website. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kegunaan (*usability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.6. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pegawai Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur, pegawai Kementerian Agama kabupaten dan kota se-Jawa Timur, dan masyarakat umum. Dari hal tersebut sangat sulit untuk mengetahui jumlah populasi dikarenakan tidak semua masyarakat Provinsi Jawa Timur pernah mengakses website tersebut. Seperti halnya orang-orang yang ada di pelosok dengan keterbatasan elektronik, anak-anak di bawah umur yang tidak berkepentingan dengan instansi dan lansia-lansia yang tidak mengetahui

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perkembangan teknologi. Dari pertimbangan tersebut, peneliti memilih menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai dasar penentuan sampel yang digunakan.

Purposive sampling adalah sebuah teknik penentuan sampel berdasarkan beberapa kriteria-kriteria tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan harus dipenuhi oleh sampel tersebut (Sugiyono, 2010). Selain itu dengan diberikannya kriteria tersebut diharapkan data yang didapat dari sampel tersebut mampu mewakili karakteristik pendapat populasi yang ada sehingga data yang didapat lebih representatif. Kriteria yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Responden adalah aparatur sipil negara (ASN) Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur, Kemenag daerah kab/kota, guru madrasah dan masyarakat umum.
2. Responden yang pernah menggunakan website untuk media pencarian informasi.

Sedangkan untuk rumus penentuan sampel digunakan rumus *cochran*. Rumus *cochran* adalah rumus yang digunakan untuk menghitung sampel yang tidak diketahui populasinya (Sugiyono, 2010). Rumus *cochran* (Sugiyono, 2010) adalah sebagai berikut :

$$\mathrm{N} = \frac{z^2\, p\mathrm{q}}{e^2} \tag{1}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50% = 0,5

q = peluang salah 50% = 0,5

e = batas toleransi error 5% = 0,05

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perhitungan untuk menentukan sampel dari jumlah populasi adalah sebagai berikut :

$$N = \frac{z^2\, pq}{e^2} \qquad (2)$$

$$= \frac{(1{,}96)^2\ (0{,}5)(o{,}5)}{(0{,}05)^2}$$

$$= \frac{3{,}8416\ (0{,}25)}{0{,}0025}$$

$$= \frac{0{,}9604}{0{,}0025} = 385 \text{ responden}$$

Berdasakan rumus *cochran* diperoleh hasil perhitungan jumlah responden sebesar 385 orang yang disebarkan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen dari penelitian ini adalah sebuah kuesioner yang berisi tentang pernyataan-pernyataan dari webqual yang berjumlah 22 pernyataan. Dalam penelitian ini, kuesioner akan menggunakan teknik penilaian skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang. Skala *likert* dikembangkan oleh Rensis Likert dan biasanya memiliki 5 atau 7 kategori dari "sangat setuju" sampai dengan "sangat tidak setuju" (Budiaji, 2013). Berikut merupakan pengukuran menggunakan skala likert :

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas instrument ini, peneliti mengadopsi instrument dari indikator pernyataan yang ada pada Webqual 4.0. Yang terdiri dari tiga variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dengan 22 butir indikator pertanyaan. Kemudian ditambah dengan satu variabel yaitu kepuasan pengguna yang memiliki 5 indikator. Total dari pernyataan yang ada pada kuesioner adalah 27 item. Kuesioner pada penelitian ini disebarkan melalui media sosial whatsapp yang dapat diakses pada link berikut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScYE-tfkgP0WJkDASS-of2fImC691xZ0s6drr2CSXwdKXQC5g/viewform?usp=sf_link. Pernyataan-pernyataan dari metode webqual, kepuasan pengguna dan kuesioner akan dipaparkan pada Tabel 3.3 dan 3.4 :

Tabel 3.3 Model kuesioner webqual 4.0

Variabel	**Faktor**	**Indikator Pernyataan Webqual**	**Indikator Pernyataan Kuesioner**
Usability (Kegunaan)	Kegunaan	Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan.	Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan
		Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti.	Interaksi dengan website ini jelas dan mudah dimengerti
		Situs memiliki petunjuk yang jelas.	Website memiliki petunjuk yang jelas untuk ditelusuri
		Situs mudah digunakan.	Website mudah untuk digunakan
	Desain	Situs memiliki tampilan yang menarik.	Website memiliki tampilan yang menarik
		Desain sesuai dengan tipe situsnya.	Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis website profil instansi
		Situs ini meningkatkan kompetensi /persaingan.	Website memiliki kompetensi yang baik
		Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya	Website memberikan pengalaman positif bagi yang mengakses
Information quality (Kualitas Informasi)	Informasi	Menyediakan informasi yang akurat.	Website menyediakan informasi yang akurat
		Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya
		Menyediakan informasi yang tepat waktu/*up to*	Website menyediakan informasi yang up to date

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		date.	
		Menyediakan informasi yang relevan.	Website menyediakan informasi yang relevan
		Menyediakan informasi yang mudah dimengerti.	Website menyediakan informasi yang mudah untuk dimengerti
		Menyediakan informasi secara detail.	Website menyediakan informasi secara detail
		Memberikan informasi dalam format yang sesuai.	Website memberikan informasi dalam format yang sesuai
Service interaction quality (Kualitas Interaksi Layanan)	Kepercayaan	Memiliki reputasi yang baik.	Website memiliki reputasi yang baik
		Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi.	Website memberikan rasa aman saat berinteraksi (seperti file unduhan dari website terhindar dari virus dll).
		Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	Website menyimpan informasi pribadi orang yang mengakses dengan aman
	Empati	Menciptakan kesan personal.	Website memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna.
		Menyampaikan maksud dari komunitas.	Website menyampaikan maksud dang tujuan dari instansi
		Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi.	Website memberikan ruang bagi pengakses untuk berkomunikasi dengan instansi
	Kepercayaan	Saya merasa yakin barang/pelayanan akan	Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		dikirim sesuai dengan yang dijanjikan.	layanan dalam website berjalan denan baik dan optimal sesuai dengan yang diharapkan.

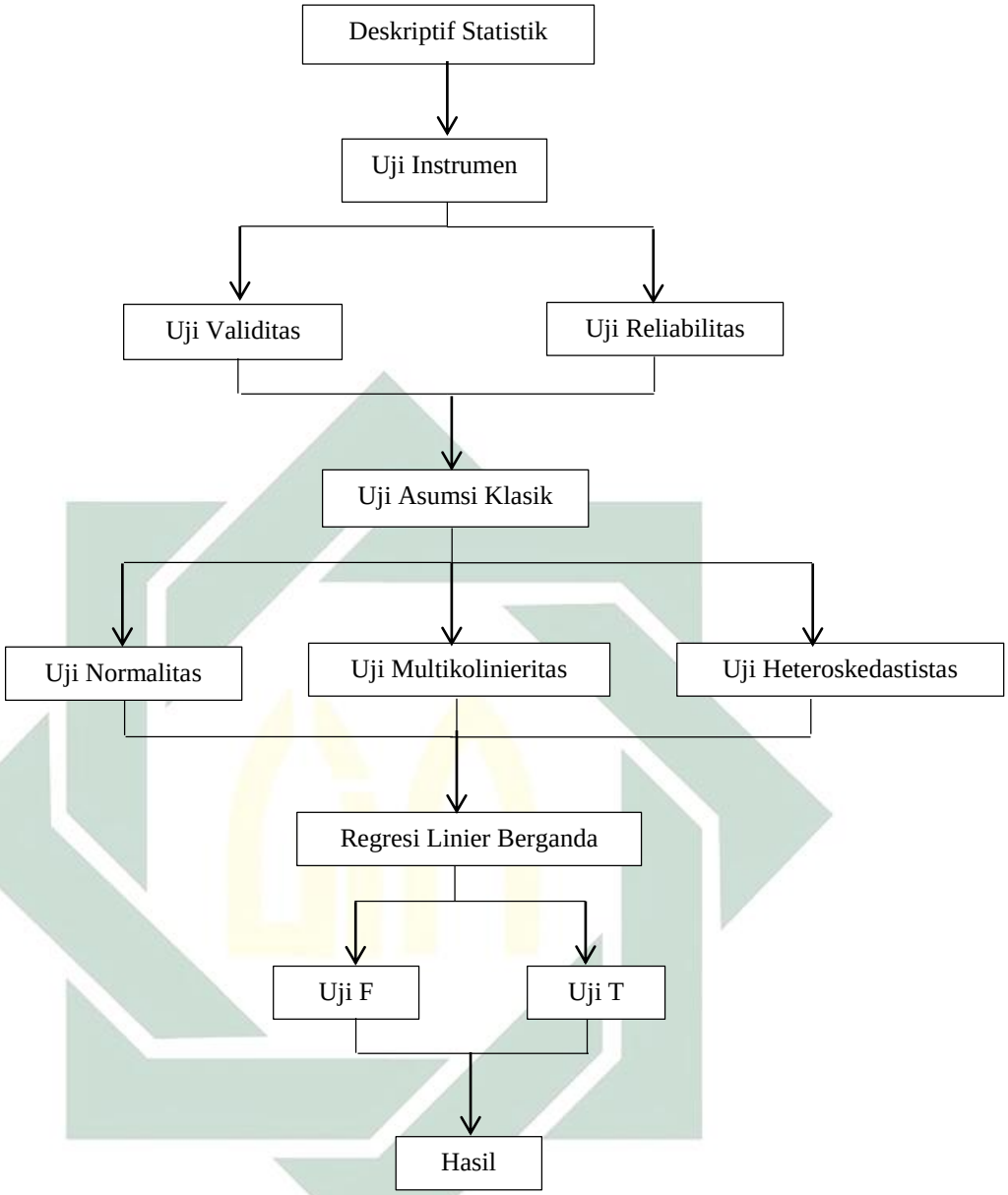
Tabel 3.4 Model kuesioner kepuasan pengguna

Variabel		**Faktor**	**Indikator Pernyataan Kuesioner**
Kepuasan Pengguna		Content	Website memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan
		Accuracy	Merasa puas dengan keakuratan informasi yang didapat dari website
		Format	Website memberikan informasi dengan format yang sesuai
		Easy of Use	Website mudah untuk digunakan
		Timelines	Website memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu

3.8. Pengujian dan Analisis Data

Pada penelitian ini akan disajikan beberapa data mulai dari data mentah yang diperoleh dari responden sampai data akhir yang diperoleh dari hasil analisis pada penelitian ini yang akan disajikan dengan model statistik deskriptif. Proses pengujian data sampai dengan proses analisis data pada penelitian ini dibantu dengan software Microsoft Excel 2010 dan SPSS 16. Alur pengujian dan analisis data pada peneletian ini akan dipaparkan pada Gambar 3.3 :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 3.3 Alur pengujian dan analisis data

Dari Gambar 3.3 dapat dilihat bahwa proses yang pertama dilakukan adalah penyajian data yang disajikan secara statistik deskriptif berupa tabel-tabel dan diagram. Kemudian dilanjutkan dengan uji instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang didapat dari responden valid dan dapat dipercaya. Selanjutnya adalah proses uji asumsi klasik, pada penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastistas sebagai prasyarat untuk dimasukkan dalam persamaan regresi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

linear berganda. Pada persamaan regresi linear berganda dilakukan uji T dan uji F untuk menyimpulkan hipotesis yang telah diajukan.

3.8.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga data mudah untuk dipahami. Statistik deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberi keterangan terhadap suatu data (Condro Laksono, 2014). Statistik deskriptif termasuk dalam statistik deduktif karena tidak bertujuan untuk pengujian hipotesis (Erwan Agus Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti, 2017). Pada tahapan ini dilakukan perhitungan keseluruhan data yang telah diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden. Kemudian dihitung persentasenya pada masing-masing indikator dan variabel.

3.8.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam sebuah penelitian sangat perlu dilakukan sebuah pengujian untuk melakukan pertimbangan dan menentukan dapat dipercaya atau tidak terhadap kebenarannya. Sehingga diperlukan melakukan pengujian instrumen dari data yang diperoleh yaitu dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

Sifat dari valid atau reliabelnya data dapat dinyatakan dari tinggi rendahnya hasil nilai pengukuran tersebut. Sehingga apabila hasilnya rendah maka informasi yang didapat akan memberikan hasil yang kurang akurat dan menyebabkan kekeliruan. Namun apabila hasilnya tinggi akan semakin akurat informasi yang didapat dan hasilnya dapat dipercaya kebenarannya. Maka dalam sebuah penelitian diperlukan uji validitas dan uji reliabilitas agar hasil dari penelitian tersebut dapat dibuktikan kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai fakta yang ada (Dewi, 2018).

3.8.2.1. Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk menentukan sejauh mana alat untuk mengukur instrumen data penilaian dapat mencerminkan kondisi yang sesuai dengan kebenarannya. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan skor total variabel. Kriteria validasi suatu pertanyaan dapat ditentukan jika memenuhi kriteria berikut :

a. t hitung > *t table*, maka pertanyaan yang diajukan valid.
b. t hitung ≤ *t table*, maka pertanyaan yang diajukan tidak valid.

Uji validitas ini dilakukan dengan rumus *product moment/pearson* sebagai berikut :

$$r^{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\ \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (3)$$

Keterangan :

r^{xy}= Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

3.8.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik (Dewi, 2018). Instrumen yang baik tidak bersifat mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya, reliabel dan akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpha.* Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya mengandung batasan 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 adalah baik (Rahmani, 2018). Pengukuran validitas dan reliabilitas harus dilakukan karena jika instrumen yang digunakan tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya juga tidak akan valid dan reliabel.

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini menggunakan model regresi linear berganda. Model regresi linear berganda disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik yang meliputi multikolinieritas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan heteroskedastistas (Widisya, 2011). Ketika data-data sudah lolos dari uji asumsi klasik maka data layak untuk dilanjutkan ke proses pemodelan regresi linear berganda. Pada penelitian ini menggunakan 3 uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastistas.

3.8.3.1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah pendistribusian data normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2015). Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode grafik yang bisa dilihat penyebaran datanya pada garis diagonal yang ada pada grafik P-Plot of regression standardized ressidual. Uji ini dilakukan dengan cara melihat posisi residual dari histogram berada disekitar garis tengah atau menyebar jauh ke kanan kiri.

3.8.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi pada beberapa atau semua variable independen dalam satu model. Model regresi yang baik adalah tidak adanya multikolinieritas pada data. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas adalah dengan cara melihat nilai *Tolerance* dan VIF (*variance inflation factor*) yang diperoleh. Apabila didapat nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas pada variabel independen (Koeswoyo, 2006).

3.8.3.3. Uji Heteroskedastistas

Uji heteroskedastistas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan variance dari residual dalam model regresi. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah terdapat kesamaan ragam residual atau disebut homoskedastistas. Pada penelitian ini uji heteroskedastistas dilakukan dengan cara meilihat grafik plot antara nilai prediksi variable bebas, yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID (Adityo, 2011). Heteroskedastistas dapat dilihat dengan cara mengamati ada tidaknya pola pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dasar dari pengambilan keputusan pada uji heteroskedastistas adalah (Ghozali, 2011) :

a. Jika titik ada yang membentuk pola tertentu yang teratur (melebar, menyempit, bergelombang) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastistas.
b. Jika tidak ada pola jelas dan titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastistas.

Selain menggunakan grafik plot, juga dilakukan pengujian menggunakan uji *glejser*. Uji *glejster* dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residual. Jika nilai *signifikansi* yang didapat > 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastistas.

3.8.4. Analisis regresi linear berganda

Kemudian juga dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen. Model dari persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b(x1) + b(x2) + b(x3) + e \quad (4)$$

Keterangan :

Y = variabel dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi

x1, x2, x3 = variabel independen

e = standar error

3.8.4.1. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kemampuan secara simultan atau bersama-sama antara variable bebas yaitu *usability* (X1), *interaction quality* (X2) *dan service interaction quality* (X3) yang berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y). Hasil uji F dapat diketahui pada output SPSS yang dilihat pada tabel *ANOVA*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.8.4.2. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui secara parsial atau individual variable bebas yaitu *usability* (X1), *interaction quality* (X2) *dan service interaction quality* (X3) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variable terikat yaitu kepuasan pengguna (Y). Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variable bebas secara individual terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat diketahui pada output SPSS yang dilihat pada tabel *Coefficient*. Nilai dari uji T dapat dilihat dari *p-value* (pada kolom *Sig*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

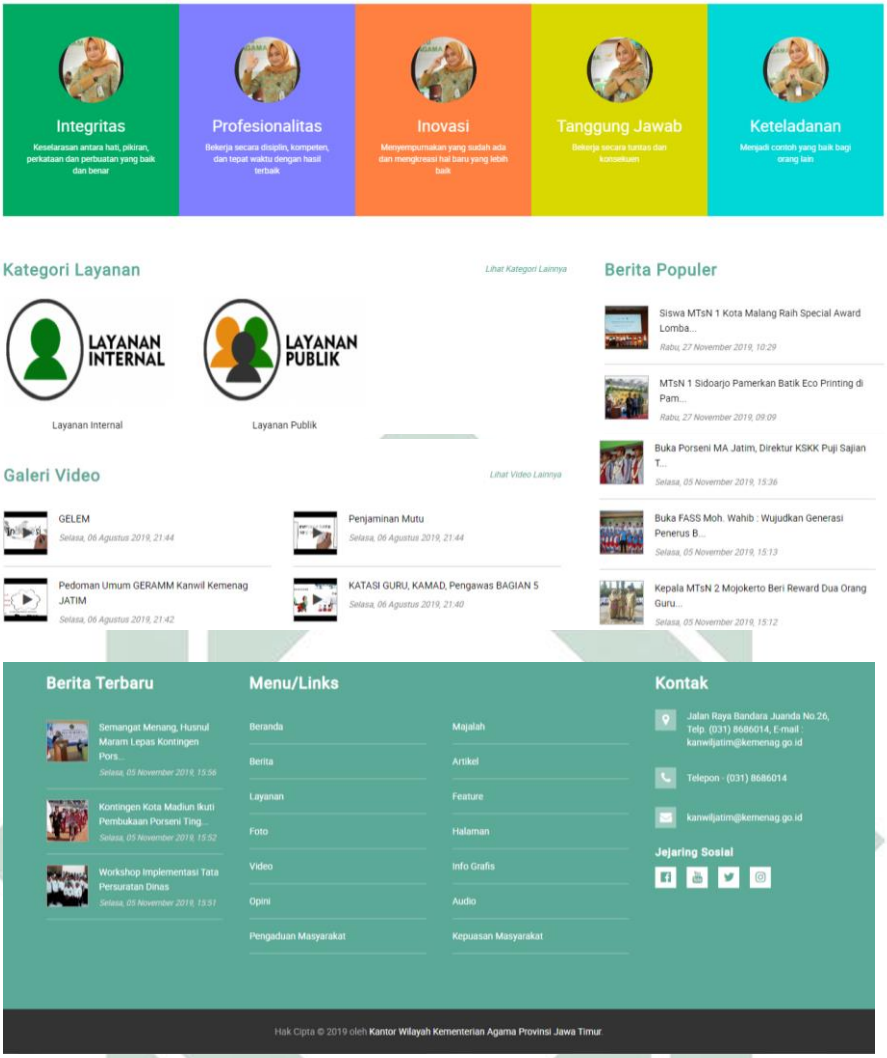
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu instansi pemerintah yang memanfaatkan website sebagai media penyampaian informasi kepada publik. Selain informasi, pada website tersebut juga terdapat layanan-layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Sebagai instansi di tingkat provinsi, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur harus memiliki website yang baik dan kompeten. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk menjaga kualitas website tersebut. Gambar 4.1 ini adalah halaman awal dari website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.1 Halaman utama website Kanwil Kemenag Jatim

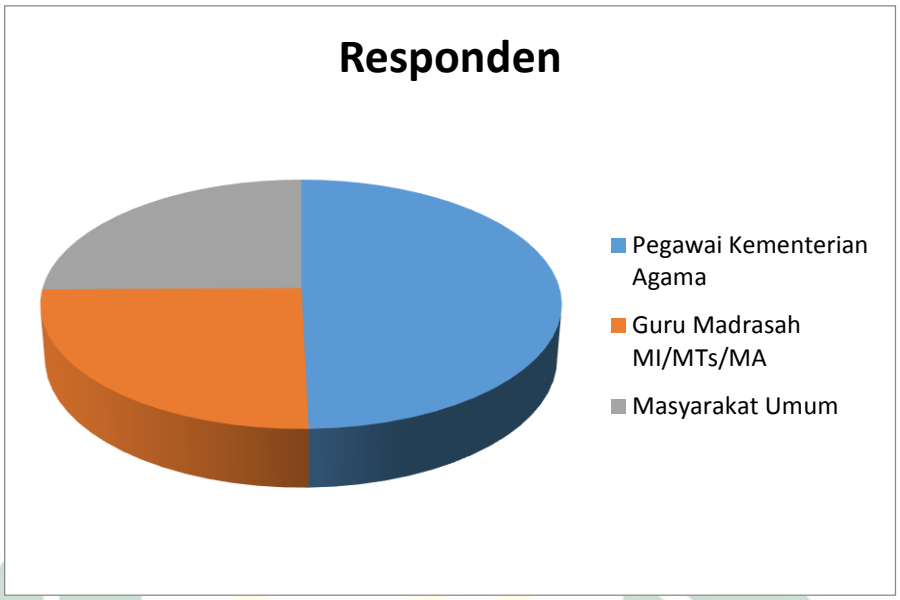
Dari Gambar 4.1 dapat dilihat pada bagian atas website terdapat menu-menu yang didalamnya memiliki sub menu masing-masing. Pada bagian home ini juga terdapat daftar berita, pengumuman, informasi, galeri foto dan galeri video. Selain itu juga terdapat layanan-layanan yang khusus untuk seluruh aparatur sipil negara (ASN) yang berada di bawah naungan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dan ada juga layanan yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat umum. Layanan yang digunakan untuk masyarakat umum di antaranya adalah informsi keberangkatan haji dan kalkulator zakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.2. Data Penelitian

4.2.1. Responden Kuesioner

Dari hasil jawaban responden diketahui bahwa bidang-bidang yang mengisi kuesioner akan dipaparkan pada Gambar 4.2 berikut :



Gambar 4.2 Diagram responden kuesioner

Dari Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah dari pegawai Kementerian Agama. Untuk jumlah rinciannya akan dipaparkan pada Tabel 4.1 :

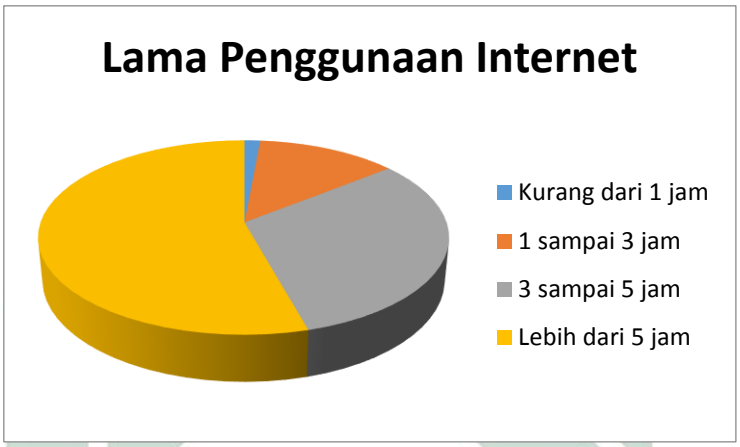
Tabel 4.1 Hasil rekapan responden kuesioner

Unit Kerja	Jumlah Responden	Persentase
Pegawai Kementerian Agama	191	49,6%
Guru Madrasah MI/MTs/MA	97	25,2%
Masyarakat Umum	97	25,2%
TOTAL	**385**	**100%**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.2.2. Lama penggunaan internet tiap hari

Dari hasil jawaban responden diketahui bahwa penggunaan internet pada masing-masing responden berbeda-beda. Hasil tersebut akan dipaparkan pada Gambar 4.3 :



Gambar 4.3 Diagram penggunaan internet responden

Dari Gambar 4.3 dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah pengguna internet lebih dari 5 jam. Untuk lebih detailnya akan dipaparkan pada Tabelr 4.2 :

Tabel 4.2 Hasil rekapan responden kuesioner

Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
Kurang dari 1 jam	10	2%
1 sampai 3 jam	88	23%
3 sampai 5 jam	124	32%
Lebih dari 5 jam	168	43%
TOTAL	**385**	**100%**

4.2.3. Hasil pengisian kuesioner

a. Kegunaan/*usability* (X1)

Pada variabel ini terdapat 8 item pernyataan yang harus diisi oleh responden. Rekapitulasi jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden akan dipaparkan pada Tabel 4.3 :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.3 Hasil rekap data kuesioner pada variabel kegunaan

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	0	4	86	239	56
2	Interaksi dengan website ini jelas dan mudah dimengerti	0	5	88	244	48
3	Website memiliki petunjuk yang jelas untuk ditelusuri	0	8	110	217	46
4	Website mudah untuk digunakan	0	5	104	226	50
5	Website memiliki tampilan yang menarik	0	8	147	182	48
6	Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis website profil instansi	1	7	99	225	53
7	Website memiliki kompetensi yang baik	0	7	137	211	30
8	Website memberikan pengalaman positif bagi yang mengakses	0	13	119	205	45

b. Kualitas Informasi/*information quality* (X2)

Pada variabel ini terdapat 7 item pernyataan yang harus diisi oleh responden. Rekapitulasi jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden akan dipaparkan pada Tabel 4.4 :

Tabel 4.4 Hasil rekap data kuesioner pada variabel kualitas informasi

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Website menyediakan informasi yang akurat	3	11	95	209	67
2	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	3	9	86	210	77
3	Website menyediakan informasi yang up to date	0	13	132	189	51
4	Website menyediakan informasi yang relevan	0	8	113	224	40
5	Website menyediakan informasi	0	9	96	233	46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	yang mudah untuk dimengerti					
6	Website menyediakan informasi secara detail	1	10	118	220	36
7	Website memberikan informasi dalam format yang sesuai	0	13	89	242	41

c. Kualitas Layanan Interaksi/*service interaction quality* (X3)

Pada variabel ini terdapat 7 item pernyataan yang harus diisi oleh responden. Rekapitulasi jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden akan dipaparkan pada Tabel 4.5 :

Tabel 4.5 Hasil rekap data kuesioner pada variabel kualitas layanan interaksi

No	**Pernyataan**	**Skor**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Website memiliki reputasi yang baik	1	8	122	214	40
2	Website memberikan rasa aman saat berinteraksi (seperti file unduhan dari website terhindar dari virus dll).	3	10	103	178	91
3	Website menyimpan informasi pribadi orang yang mengakses dengan aman	3	7	95	206	74
4	Website memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna.	1	12	119	207	46
5	Website menyampaikan maksud dang tujuan dari instansi	0	11	88	237	49
6	Website memberikan ruang bagi pengakses untuk berkomunikasi dengan instansi	0	11	97	241	36
7	Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam website berjalan denan baik dan optimal sesuai dengan yang diharapkan.	0	7	112	230	36

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Kepuasan Pengguna (Y)

Pada variabel ini terdapat 5 item pernyataan yang harus diisi oleh responden. Rekapitulasi jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden akan dipaparkan pada Tabel 4.6 :

Tabel 4.6 Hasil rekap data kuesioner pada variabel kepuasan pengguna

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1	Website memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	0	6	97	238	44
2	Merasa puas dengan keakuratan informasi yang didapat dari website	0	8	123	210	44
3	Website memberikan informasi dengan format yang sesuai	0	12	97	238	37
4	Website mudah untuk digunakan	0	6	122	216	41
5	Website memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu	0	6	133	213	35

4.3. Pengujian dan Analisis Data

Untuk mempermudah pengelompokan dan pengolahan data, terlebih dahulu dilakukan pemberian kode pada masing-masing pernyataan, kode tersebut akan dipaparkan pada Tabel 4.7 :

Tabel 4.7 Kode pernyataan kuesioner

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode
Usability (Kegunaan)	Kegunaan	Website mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	X1.1
		Interaksi dengan website ini jelas dan mudah dimengerti	X1.2
		Website memiliki petunjuk yang jelas untuk ditelusuri.	X1.3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Website mudah untuk digunakan	X1.4
	Desain	Website memiliki tampilan yang menarik	X1.5
		Website memiliki desain yang sesuai dengan jenis website profil instansi	X1.6
		Website memiliki kompetensi yang baik	X1.7
		Website memberikan pengalaman positif bagi yang mengakses	X1.8
Information quality (Kualitas Informasi)	Informasi	Website menyediakan informasi yang akurat	X2.1
		Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	X2.2
		Website menyediakan informasi yang up to date	X2.3
		Website menyediakan informasi yang relevan	X2.4
		Website menyediakan informasi yang mudah untuk dimengerti	X2.5
		Website menyediakan informasi secara detail	X2.6
		Website memberikan informasi dalam format yang sesuai	X2.7
Service interaction quality (Kualitas Interaksi Layanan)	Kepercayaan	Website memiliki reputasi yang baik	X3.1
		Website memberikan rasa aman saat berinteraksi (seperti file unduhan dari website terhindar dari virus dll).	X3.2
		Website menyimpan informasi pribadi orang yang mengakses dengan aman	X3.3
	Empati	Website memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna.	X3.4
		Website menyampaikan maksud dang tujuan dari instansi	X3.5
		Website memberikan ruang bagi pengakses untuk berkomunikasi dengan instansi	X3.6
	Kepercayaan	Saya merasa yakin bahwa semua informasi dan layanan dalam website berjalan denan baik dan optimal sesuai dengan yang diharapkan.	X3.7
Kepuasan	Content	Website memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan	Y1.1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengguna	*Accuracy*	Merasa puas dengan keakuratan informasi yang didapat dari website	Y1.2
	Format	Website memberikan informasi dengan format yang sesuai	Y1.3
	Easy of Use	Website mudah untuk digunakan	Y1.4
	Timelines	Website memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu	Y1.5

4.3.1. Statistik Deskriptif

Pada penelitian ini akan dilakukan penyajian dari seluruh data yang telah didapat, data akan ditampilkan dalam bentuk tabel yang berisikan nilai range, minimum, maximum, sum (jumlah), mean (rata-rata) dan persentase dari data yang didapat. Dari nilai tersebut akan diketahui variabel apa yang memerlukan perbaikan pada website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Menurut Rifai (2010) untuk menghitung nilai persentase dari data yang telah diperoleh digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai \%} = \frac{Total\ skor\ yang\ diperoleh}{Total\ skor\ maksimal} \times 100\% \qquad (5)$$

Dari perhitungan data menggunakan rumus di atas, diperoleh hasil yang akan dipaparkan pada Tabel 4.8 :

Tabel 4.8 Hasil deskriptif statistik dari jawaban responden berdasarkan indikator pernyataan

Descriptive Statistics								
	N	Range	Min	Max	Sum	Mean	Median	Persentase
X1.1	385	3.00	2.00	5.00	1502.00	3.9013	4.00	78,02%
X1.2	385	3.00	2.00	5.00	1490.00	3.8701	4.00	77,40%
X1.3	385	4.00	1.00	5.00	1448.00	3.7610	4.00	75,22%
X1.4	385	3.00	2.00	5.00	1476.00	3.8338	4.00	76,67%
X1.5	385	3.00	2.00	5.00	1425.00	3.7013	4.00	74,02%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

X1.6	385	4.00	1.00	5.00	1477.00	3.8364	4.00	76,72%
X1.7	385	3.00	2.00	5.00	1419.00	3.6857	4.00	73,71%
X1.8	385	4.00	1.00	5.00	1431.00	3.7169	4.00	74,33%
X2.1	385	4.00	1.00	5.00	1481.00	3.8468	4.00	76,98%
X2.2	385	4.00	1.00	5.00	1504.00	3.9065	4.00	78,12%
X2.3	385	3.00	2.00	5.00	1433.00	3.7221	4.00	74,44%
X2.4	385	3.00	2.00	5.00	1451.00	3.7688	4.00	75,37%
X2.5	385	4.00	1.00	5.00	1469.00	3.8156	4.00	76,31%
X2.6	385	4.00	1.00	5.00	1435.00	3.7273	4.00	74,54%
X2.7	385	3.00	2.00	5.00	1466.00	3.8078	4.00	76,15%
X3.1	385	4.00	1.00	5.00	1439.00	3.7377	4.00	74,75%
X3.2	385	4.00	1.00	5.00	1499.00	3.8935	4.00	77,87%
X3.3	385	4.00	1.00	5.00	1496.00	3.8857	4.00	77,71%
X3.4	385	4.00	1.00	5.00	1440.00	3.7403	4.00	74,80%
X3.5	385	3.00	2.00	5.00	1479.00	3.8416	4.00	76,83%
X3.6	385	3.00	2.00	5.00	1457.00	3.7844	4.00	75,68%
X3.7	385	3.00	2.00	5.00	1450.00	3.7662	4.00	75,32%
Y1.1	385	3.00	2.00	5.00	1475.00	3.8312	4.00	76,62%
Y1.2	385	3.00	2.00	5.00	1445.00	3.7532	4.00	75,06%
Y1.3	385	4.00	1.00	5.00	1453.00	3.7740	4.00	75,48%
Y1.4	385	3.00	2.00	5.00	1447.00	3.7584	4.00	75,16%
Y1.5	385	4.00	1.00	5.00	1433.00	3.7221	4.00	74,44%
Valid N (listwise)	385							

Dari Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai persentase masing-masing indikator berada-beda pada rentang nilai 73% sampai 79%. Nilai persentase terendah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebesar 73,71% diperoleh oleh indikator X1.7. Sedangkan nilai persentase tertinggi sebesar 78,12% diperoleh oleh indikator X2.2. Pada baris pertama X1.1 yaitu indikator ke 1 menunjukkan bahwa total responden (N) sejumlah 385, dari keseluruhan responden skor jawaban terendah adalah 2 dan skor tertinggi adalah 5 dengan nilai range 3 yaitu selisih dari skor tertinggi dan skor terendah. Kemudian jumlah (sum) skor jawaban responden pada indikator ini sebesar 1502 dengan rata-rata 3,90, median 4,00 dan persentase 78,02%. Pada baris kedua X1.2 yaitu indikator ke 2 menunjukkan bahwa total responden (N) sejumlah 385, dari keseluruhan responden skor jawaban terendah adalah 2 dan skor tertinggi adalah 5 dengan nilai range 3 yaitu selisih dari skor tertinggi dan skor terendah. Kemudian jumlah (sum) skor jawaban responden pada indikator ini sebesar 1490 dengan rata-rata 3,87, median 4,00 dan persentase 77,40%. Begitu juga seterusnya sampai indikator ke 27.

Jika Tabel 4.8 mencari nilai persentase berdasarkan masing-masing indikator, langkah selanjutnya adalah mencari nilai persentase berdasarkan masing-masing variabel. Rumus yang digunakan adalah sama seperti rumus pencarian nilai persentase pada Tabel 4.8. Hasilnya akan dipaparkan pada Tabel 4.9 :

Tabel 4.9 Nilai persentase dari jawaban responden tiap variabel

No	**Variabel**	**Nilai total responden tiap variabel**	**Nilai rata-rata responden tiap variabel**	**Nilai persentase responden tiap variabel**
1	Kegunaan (*Usability*)	11.668	30,31	75,76%
2	Kualitas Informasi (*Information quality*)	10.239	26,60	75,98%
3	Kualitas Layanan Interaksi (*Service interaction quality*)	10.260	26,65	76,14%
4	Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)	7253	18,84	75,35%

Dari Tabel 4.9 dapat diketahui nilai persentase yang didapatkan oleh masing-masing variabel adalah variabel kegunaan (*usability*) 75,76%, variabel kualitas informasi *(information quality)* 75,98%, kualitas layanan interaksi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(*service interaction quality)* 76,14% dan variabel kepuasan pengguna *(user satisfaction)* 75,35%.

4.3.2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana alat untuk mengukur instrumen data penilaian dapat mencerminkan kondisi yang sesuai dengan kebenarannya. Pengujian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai corrected item-total correlation dengan rumus korelasi product moment pearson. Item kuesioner akan dianggap valid ketika *r hitung* > r tabel, untuk nilai r tabelnya adalah 0,113. Jika nilai korelasi yang didapat lebih besar dari nilai r tabel maka item dianggap valid dan sebaliknya. Nilai *r hitung* yang di dapat akan dipaparkan pada Tabel 4.10 :

Tabel 4.10 Nilai *r hitung* hasil uji validitas

Variabel	**Kode Pernyataan**	**Nilai *r hitung***	**Keterangan**
Usability (Kegunaan)	X1.1	0,742	Valid
	X1.2	0,756	Valid
	X1.3	0,733	Valid
	X1.4	0,780	Valid
	X1.5	0,724	Valid
	X1.6	0,730	Valid
	X1.7	0,781	Valid
	X1.8	0,697	Valid
Information quality (Kualitas Informasi)	X2.1	0,744	Valid
	X2.2	0,778	Valid
	X2.3	0,688	Valid
	X2.4	0,792	Valid
	X2.5	0,750	Valid
	X2.6	0,769	Valid
	X2.7	0,785	Valid
Service interaction quality (Kualitas Interaksi Layanan)	X3.1	0,682	Valid
	X3.2	0,678	Valid
	X3.3	0,751	Valid
	X3.4	0,779	Valid
	X3.5	0,750	Valid
	X3.6	0,714	Valid
	X3.7	0,724	Valid
Kepuasan	Y1.1	0,775	Valid
	Y1.2	0,792	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengguna	Y1.3	0,791	Valid
	Y1.4	0,751	Valid
	Y1.5	0,732	Valid

Dari data hasil uji validitas di atas diketahui bahwa nilai *r hitung* masing-masing item lebih besar dari nilai r tabel. Jika nilai *r hitung* > r tabel maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua item dianggap valid.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik (Dewi, 2018). Instrumen yang baik tidak bersifat mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya, reliabel dan akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 adalah baik (Rahmani, 2018). Dari hasil rekap data kuesioner yang di isi oleh responden kemudian di olah menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dan didapatkan angka reliabilitas yang akan dipaparkan pada Tabel 4.11 dan 4.12 :

Tabel 4.11 Cases Processing Summary

		N	**%**
Cases	**Valid**	385	100.0
	Excluded	0	.0
	Total	385	100.0

Tabel 4.12 Reliability Statics

Variabel	***Cronbach's Alpha***	**N of Items**
Usability	0,882	8
Information Quality	0,875	7
Service Interaction Quality	0,874	7
User Satisfaction	0,826	5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada Tabel 4.11 diketahui bahwa jumlah data yang valid sejumlah 385 data. Kemudian pada Tabel 4.12 di dapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel. Variabel *usability* sebesar 0,882, variabel *information quality* sebesar 0,875, variabel *service interaction quality* sebesar 0,874 dan variabel *user satisfaction* sebesar 0,826. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach's alpha* > dari batasan 0,6 sehingga semua item dapat dikatakan reliabel.

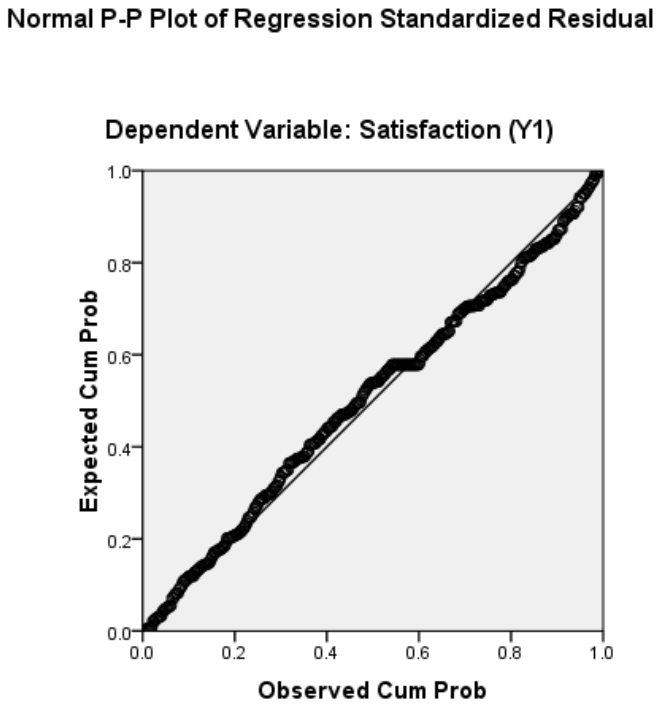
4.3.4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang dilakukan sebagai prasyarat sebelum masuk ke proses pemodelan regresi linear berganda. Model regresi linear berganda disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik yang meliputi multikolinieritas dan heteroskedastistas (Widisya, 2011). Berikut adalah proses-proses pengujian pada uji asumsi klasik :

4.3.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian untuk mengetahui kenormalan distribusi data. Pada penelitian ini menggunakan metode grafik yang bisa dilihat penyebaran datanya pada garis diagonal yang ada di grafik *P-Plot of regression standardized ressidual*. Analisis ini dilakukan dengan cara melihat posisi dari histogram berada disekitar garis tengah atau menyebar jauh ke kanan kiri. Hasil uji normalitas grafik *P-Plot of regression standardized ressidual* dapat dilihat pada Gambar 4.4 :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4.4 Diagram P-Plot hasil uji normalitas

Dari Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Meskipun penyebaran data sedikit keluar garis dan kemudian mengikuti garis diagonalnya, maka penyebaran data pada penelitian ini dikatakan terdistribusi secara normal.

4.3.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan VIF pada model regresi. Semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka mendekati terjadinya masalah multikolinieritas. Jika nilai Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini akan dipaparkan pada Tabel 4.13 :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.13 Hasil uji multikolinieritas

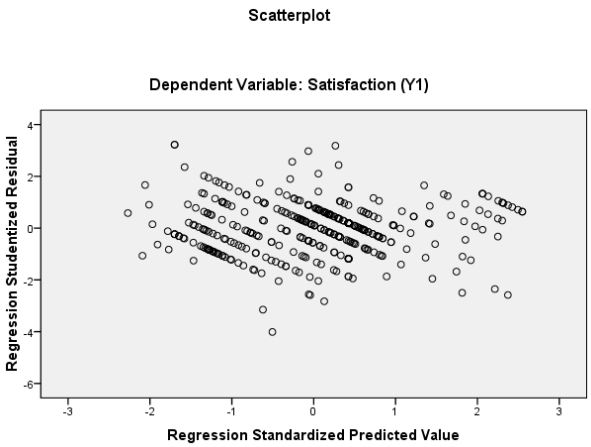
Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.223	.619		3.589	.000		
	Usability (X1)	.110	.026	.175	4.186	.000	.500	2.001
	Information (X2)	.247	.035	.366	7.085	.000	.326	3.064
	Interaction (x3)	.252	.036	.357	6.967	.000	.331	3.018

***a. Dependent Variable: Satisfaction (Y1)**

Dari Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai Tolerence dari ketiga variabel lebih dari 0,1 yaitu variabel kegunaan (X1) mendapatkan angka 0,500, variabel informasi (X2) mendapatkan angka 0,326 dan variabel interaksi (X3) mendapatkan angka 0,331. Sedangkan untuk niali VIF semuanya kurang dari 10 yaitu variabel kegunaan (X1) mendapatkan angka 2,001, variabel informasi (X2) mendapatkan angka 3,064 dan variabel interaksi (X3) mendapatkan angka 3,018. Dari semua nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas artinya tidak ada korelasi antara masing-masing variabel independen pada model regresi ini.

4.3.4.3. Uji Heteroskedastistas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak tidak mengalami heteroskedastistas. Hasil uji heteroskedastistas pada penelitian ini akan paparkan pada Gambar 4.5 :



Gambar 4.5 Diagram scatterplot hasil uji heteroskedastistas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari Gambar 4.5 dapat dilihat bahwa titik menyebar tidak menentu dan membentuk pola yang tidak jelas. Titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastistas pada data yang digunakan pada penelitian ini sehingga data lolos uji asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis regresi linear. Selain itu uji heteroskedastistas juga dilakukan menggunakan uji *glejser* yang hasilnya akan dipaparkan pada Tabel 4.14 :

Tabel 4.14 Hasil uji *glejser*

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.585	.400		3.965	.000
Usability (X1)	-.006	.017	-.025	-.351	.726
Information (X2)	.017	.023	.068	.758	.449
Interaction (x3)	-.028	.023	-.108	-1.215	.225

***a. Dependent Variable : Abs_RES**

Dari Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa nilai *signifikansi* dari variabel *usability* sebesar 0,726, variabel *information quality* sebesar 0,449 dan variabel *service interaction quality* sebesar 0,225. Dari nilai tersebut dapat diketahui perbandingan nilai *signifikansi* yang diperoleh > 0,05 maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastistas pada data ini artinya tidak ada perbedaan variance dari residual dalam model regresi ini.

4.3.5. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear ini dilakukan dengan bantuan program spss, yang nilainya dapat dilihat pada tabel hasil bagian *coefficient* sehingga didapatkan nilai koefisien regresi yang akan dipaparkan pada Tabel 4.15 berikut ini :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.15 Hasil coefficient

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.223	.619		3.589	.000
Usability (X1)	.110	.026	.175	4.186	.000
Information (X2)	.247	.035	.366	7.085	.000
Interaction (x3)	.252	.036	.357	6.967	.000

***a. Dependent Variable: Satisfaction (Y1)**

Dari Tabel 4.15 didapatkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

Y = a + b(x1) + b(x2) + b(x3) + e (6)

Y = 2,223 + 0,110 X1 + 0,247 X2 + 0,252 X3 + 0,05

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai a dalam persamaan di atas sebesar 2,223. Angka ini adalah angka konstan yang memiliki arti bahwa jika semua variabel independen memiliki nilai nol maka nilai kepuasan pengguna adalah 2,223.
2. Nilai pada variabel kegunaan X1 sebesar 0,110 dan bernilai positif, memiliki arti jika X1 ditingkatkan 1% maka nilai Y akan naik sebesar 0,110.
3. Nilai pada variabel informasi X2 sebesar 0,247 dan bernilai positif, memiliki arti jika X2 ditingkatkan 1% maka nilai Y akan naik sebesar 0,247.
4. Nilai pada variabel interaksi X3 sebesar 0,252 dan bernilai positif, memiliki arti jika X3 ditingkatkan 1% maka nilai Y akan naik sebesar 0,252.

4.3.5.1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kesimpulan adalah jika nilai *signifikansi* < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, sedangkan jika nilai *signifikansi* > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Untuk hipotesis yang akan diajukan adalah :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. H0 : Variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) secara keseluruhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Ha : Variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (informaton quality) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Hasil dari uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.16 :

Tabel 4.16 Hasil uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1628.064	3	542.688	256.547	.000[a]
	Residual	805.951	381	2.115		
	Total	2434.016	384			

*** a. Predictors: (Constant), Interaction (X3), Usability (X1), Information (X2)**

b. Dependent Variable: Satisfaction (Y1)

Dari Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai *signifikansi* adalah 0,000. Jadi diperoleh perbandinga nilai *signifikansi* 0,000 < 0,05. Dari perbandingan tersebut, maka hasil yang didapat adalah H0 ditolak dan Ha diterima, yang artinya yaitu variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

4.3.5.2. Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kesimpulan adalah jika nilai *signifikansi* < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, sedangkan jika nilai *signifikansi* > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Hasil uji T pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.17 Hasil uji T

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.223	.619		3.589	.000
Usability (X1)	.110	.026	.175	4.186	.000
Information (X2)	.247	.035	.366	7.085	.000
Interaction (x3)	.252	.036	.357	6.967	.000

*** a. Dependent Variable: Satisfaction (Y1)**

Berdasarkan hasil yang didapat pada Tabel 4.17, hasil uji T pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel kegunaan

   Hipotesis variabel kegunaan adalah :

   H0 : variabel kegunaan (*usability*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

   Ha : variabel kegunaan (*usability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

   Dapat dilihat pada Tabel 4.17, variabel kegunaan (*usability*) memiliki *signifikansi* sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *signifikansi* 0,000 < 0,05. Dari perbandingan tersebut, maka hasil yang didapat adalah H0 ditolak dan Ha diterima, yang artinya variabel kegunan (*usability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Variabel kualitas informasi

   Hipotesis variabel kualitas informasi adalah :

   H0 : variabel kualitas informasi (*information quality*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

   Ha : variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

   Dapat dilihat pada Tabel 4.17, variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki *signifikansi* sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *signifikansi* 0,000 < 0,05. Dari perbandingan tersebut, maka hasil yang didapat adalah H0 ditolak dan Ha diterima, yang artinya variabel kualitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Variabel kualitas layanan interaksi

   Hipotesis variabel kualitas informasi adalah :

   H0 : variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

   Ha : variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

   Dapat dilihat pada Tabel 4.17, variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki *signifikansi* sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *signifikansi* 0,000 < 0,05. Dari perbandingan tersebut, maka hasil yang didapat adalah H0 ditolak dan Ha diterima, yang artinya variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

4.3.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari rekapan jawaban kuesioner dari seluruh responden menunjukkan bahwa dari semua variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna mayoritas responden memberikan tanggapan netral dan setuju pada semua pernyataan. Dari nilai persentase yang didapat dari perhitungan nilai statistik deskriptif pada masing-masing variabel yaitu kegunaan (*usability*) sebesar 75,76%, kualitas informasi (*information quality*) sebesar 75,98%, kualitas layanan interaksi sebesar 76,14% dan kepuasan pengguna sebesar 75,35%.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel kegunaan *(usability)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifaksi yang didapatkan dari uji T sebesar 0,000 < 0,05. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel kegunaan *(usability)*, semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada website maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel kualitas informasi *(information quality)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai signifaksi yang didapatkan dari uji T sebesar 0,000 < 0,05. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel kualitas informasi *(information quality),* semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada website maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil seluruh pengujian yang telah dilakukan, bisa diketahui jika variabel kualitas layanan interaksi *(service interaction quality)* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat dibuktikan dengan nilai *signifikansi* yang didapatkan dari uji T sebesar 0,000 < 0,05. Jadi kesimpulannya user sangat memperhatikan indikator-indikator yang ada pada variabel kualitas layanan interaksi *(service interaction quality).* Semakin berbobot pengimplementasian variabel ini pada website maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka akan diberikan rekomendasi kepada pengelola website agar kualitas website tersebut terus meningkat. Rekomendasi-rekomendasi tersebut adalah :

a. *Usability*

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X1.5 yaitu *"website memiliki tampilan yang menarik"* yang mendapat nilai 74,02%. Untuk meningkatkat nilai ini pengelola website bisa melakukan perbaikan desain tampilan dengan cara memadatkan dan meringkas halaman-halaman pada website. Misalnya pada halaman utama terdapat tampilan berita pilihan, informasi penting, berita populer dan berita terbaru, tampilan-tampilan tersebut bisa ditata berjajar satu baris dengan tampilan slide berjalan yang disertai gambar pada masing-masing berita. Sehingga isi halaman utama website tidak terlihat penuh dengan berita saja.

Kemudian juga diberikan rekomendasi pada indikator X1.8 yaitu *"website memberikan pengalaman positif bagi yang mengakses"* yang mendapat nilai 74,33%. Untuk meningkatkan nilai tersebut, pengelola website dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menambahkan halaman tutorial atau panduan untuk penggunaan website agar user yang belum terbiasa mengoperasikan website memiliki pengalaman baru dalam pengoperasian website. Sehingga menjadi terbiasa untuk mengakses website untuk media pencarian informasi.

b. *Information quality*

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X2.3 yaitu *"website menyediakan informasi yang up to date"* yang mendapat nilai 74,44%. Untuk meningkatkan nilai pada indikator ini, pengelola dapat melakukan update data dan informasi secara berkala. Untuk bagian berita dapat dikatakan sudah update dalam hal penyampaian kepada publik. Tetapi pada menu dihalaman awal terdapat menu info publik yang didalamnya berisi laporan kinerja, rencana kinerja, rencana kerja tahunan, capaian kinerja yang isinya dokumen pada tahun-tahun yang lalu. Pengelola disarankan untuk selalu update data-data ini setiap tahunnya agar mampu meningkatkan nilai kepuasan pengguna.

c. *Service interaction quality*

Pada variabel ini akan diberikan rekomendasi pada indikator X3.4 yaitu *"website menyediakan ruang untuk personalisasi dengan pengguna"* yang mendapat nilai 74,80%. Untuk meningkatkan nilai pada indikator ini pengelola direkomendasikan untuk menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara user website dengan instansi. Dengan adanya hal tersebut user akan sering memanfaatkan layanan tersebut sehingga mampu meningkatkan kualitas website.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari semua pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data yang dilakukan pada penelitian analisis kualitas website dengan 4 variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) dan kepuasan pengguna ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Penelitian melibatkan 385 responden yang terdiri dari pegawai Kementerian Agama di Kanwil Provinsi Jawa Timur dan kabupaten/kota, guru madrasah dan masyarakat umum yang ada di Provinsi Jawa Timur.
2. Pada uji T (parsial) variabel kegunaan (*usability*) memiliki *signifikansi* sebesar 0,000. Jadi perbandingan yang didapat adalah nilai *signifikansi* 0,000 < 0,05. Dari perbandingan tersebut artinya variabel kegunan (*usability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Pada uji T (parsial) variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki *signifikansi* sebesar 0,000. Jadi perbandingan yang dapat adalah nilai *signifikansi* 0,002 < 0,05. Dari perbandingan tersebut artinya variabel kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Pada uji T (parsial) variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki *signifikansi* sebesar 0,000. Jadi perbandingan yang dapat adalah nilai *signifikansi* 0,000 < 0,05. Dari perbandingan tersebut artinya variabel kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. Pada uji F (simultan) didapatkan nilai *f hitung* sebesar 256,547 dan nilai *signifikansi* adalah 0,000. Jadi nilai *signifikansi* 0,000 < 0,05. Dari perbandingan tersebut artinya yaitu variabel kegunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan interaksi secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
6. Pada analisis deskriptif diperoleh nilai persentase pada masing-masing variabel yaitu kegunaan (*usability*) sebesar 75,76%, kualitas informasi (*information*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

quality) sebesar 75,98%, kualitas layanan interaksi sebesar 76,14% dan kepuasan pengguna sebesar 75,35%.

7. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur adalah melakukan penambahan halaman panduan untuk penggunaan website agar mudah untuk digunakan dan memberi pengalaman positif badi pengguna. Dari segi desain tampilan peneliti merekomendasikan untuk melakukan penataan halaman utama pada bagian daftar berita, informasi dan pengumuman yang kurang tertata rapi. Data pada menu informasi publik harus rutin untuk diperbarui setiap tahunnya. Diharapkan menyediakan fasilitas chatting atau tanya jawab yang interaktif untuk menunjang hubungan antara user website dengan instansi.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran pengembangan penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut :

a. Bagi pihak yang ingin mengembangkan penelitian dengan tema semacam ini, disarankan mampu menambahkan atau menggunakan variabel-variabel lain diluar variabel webqual 4.0 sebagai instrumen penggalian data. Hal tersebut dikarenakan kualitas website tidak hanya dipengaruhi oleh variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* yang ada pada webqual 4.0. Masih ada variabel-variabel lain yang perlu diteliti untuk meningkatkan kualitas dari sebuah website misalnya variabel kualitas desain, kualitas keamanan website dan kualitas kinerja website.

b. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah kriteria pada sampel yang dijadikan sebagai responden. Dan pembagian sampel diharapkan mampu tersebar ke seluruh kabupaten dan kota di Provinsi Jawa Timur sehingga diperoleh data yang lebih akurat. Untuk kriteria sampel dapat ditambahkan dari kalangan pondok pesantren, karena sampel dari pondok pesantren belum terwakili pada penelitian ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, W. (2013). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 1-6.

Adityo, B. (2011). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online di Situs Kaskus.* Semarang.

Ali, M. N. (2017). *Pengukuran Kualitas Website UIN Sunan Kalijaga Menggunakan Metode Webqual 4.0.* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Amirah Al Baiti, S. R. (2017). Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA. *Universitas Brawijaya Malang*, 885-892.

Bagus, R. U. (2016). Teknik Sampling dan Penentuan Jumlah Sampel. *Universitas Dhayana Putra Bali*.

Budi Luhur Wicaksono, A. S. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis. *Universitas Gajah Mada Yogyakarta, XIX*, 21-34.

Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran Dan Jumlah Respon Skala Likert. *Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten, II*, 127-133.

Condro Laksono, S. W. (2014). Analisis Website KPU Provinsi Jawa Tengah Dengan Metode *PIECES*. *Universitas Dian Nuswantoro Semarang*.

Dewi, D. A. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas. *Universitas Diponegoro Semarang*.

Erwan Agus Purwanto, P., & Dyah Ratih Sulistyastuti, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Yogyakarta: Gava Media.

Haryani, P. (2016). Evaluasi Kualitas Layanan E-Goverment Pemerintah Kota Yogyakarta Dengan Metode E-Govqual Modifikasi. *AKPRIND Yogyakarta, II*(8), 379-386.

Indriaty, D. R. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualtas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan pasien.* Semarang.

Koeswoyo, F. (2006). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Softwere Akuntansi.* Semarang: Universitas Diponegoro.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nurmaini. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCA.

Penjelasan Uji Reliabilitas Instrumen Lengkap. Diambil dari : https://www.google.com/amp/s/www.statiskian.com/2012/10/uji-reliabilitas-instrumen.html (akses pada 07 April 2019).

Rahmani, S. N. (2018). *Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA).* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Rosalina. (2017). *Pengujian Kepuasan Sistem Informasi Menggunkan End-User Computing Satisfactions Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.* Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Sarwono, J., & Nur Salim, H. (2017). *Prosedur-Prosedur Populer Untuk Analisis Data Riset Skripsi.* Yogyakarta: Gava Media.

Setyadharma, A. (2010). Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 16. Universitas Negeri Semarang.

Stuart J. Barnes, R. V. (2000). Webqual : An Exploration of Web-Site Quality. *King's College London*.

Stuart J. Barnes, R. V. (2002). An Intregratif Approach To The Assesment Of E-Commerce. *King's College London, III*, 114-127.

Suci Ramadhani Arifin, E. N. (2015). Analisis Kualitas Layanan Website Universitas Hasanuddin Dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi. *Universitas Gajah Mada Yogyakarta, VIII*.

Sugiyono. (2010). *Motedo Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D.* Bandung: Alfabeta.

Uji Pearson Product Moment dan Asumsi Klasik. Diambil dari : https://www.google.com/amp/s/www.statiskian.com/2012/07/pearson-dan-asumsi-klasik.html (akses pada 07 April 2019).

Widisya. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Pelanggan Restoran de' Leusit Bogor.* Bogor.

William J. Doll, G. Torkzadeh. (1988). The Measurement of End User Computing Satisfaction. *University of Minnesota*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id