

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE*  
PPSDM.LKPP.GO.ID MENGGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Rusdiyanto  
151510026**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE*  
PPSDM.LKPP.GO.ID MENGGUNAKAN METODE  
*WABQUAL 4.0***

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Rusdiyanto  
151510026**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 09 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Rusdiyanto  
151510026

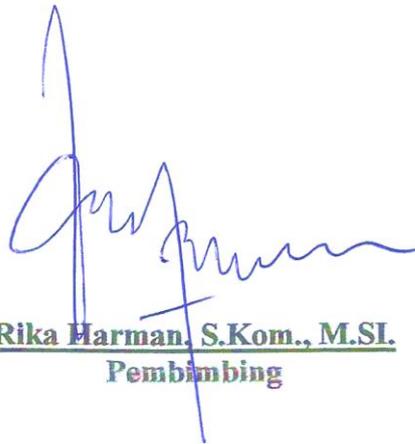
**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE*  
PPSDM.LKPP.GO.ID MENGGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

**Oleh  
Rusdiyanto  
151510026**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 09 Agustus 2019**



**Rika Harman, S.Kom., M.SI.  
Pembimbing**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji dan syukur atas rahmat dan karunianya serta kehadiran Allah Al' Alim yang telah melimpahkan segala ilmu, rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Putera Batam.

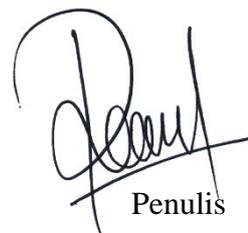
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Amrizal S.Kom., M.SI., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam.
3. Bapak Muhammad Rashid Ridho, S.Kom., M.SI., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Sasa Ani Arnomo, S.Kom., M.SI., selaku Pembimbing akademik pada Program Studi Sistem Informasi di Universitas Putera Batam.
5. Bapak Rika Harman, S.Kom., M.SI., selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

6. Bapak / Ibu Dosen, seluruh Staff dan Civitas Universitas Putera Batam, yang telah memberi banyak pengetahuan pada penulis.
7. Kedua orang tua penulis, Ramli dan Norlela dan kedua adik ku Riski Diantoro dan Wahyudi Suganto yang tak pernah henti selalu memberikan doa,dukungan dan motifasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Yang tersayang kekasihku, pujaan hatiku Sri Rahayu, S.AP yang selalu menemani, memberi semangat serta mendukung demi penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Sistem Informasi 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Hanya doa dan ucapan ini yang dapat penulis ucapkan. Semoga Allah membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin. Penulis sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan mampu menambah ilmu bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Penulis sangat berharap keritik dan saran yang bisa membangun dari para pembaca.

Batam, Agustus 2019



Penulis

## ABSTRAK

Kehadiran teknologi informasi pada tiap-tiap instansi pemerintah yang berbasis internet ditandai dengan munculnya berbagai website yang merupakan tahap pertama dalam melaksanakan pengembangan e-government. Ppsdm.lkpp.go.id merupakan website Resmi Lkpp RI Deputy bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia berfungsi sebagai sarana informasi kegiatan serta program pelatihan dan ujian pengadaan barang jasa. Pada penerapannya *website* ppsdm.lkpp.go.id memiliki masalah pada pendaftaran pelatihan dan ujian, NIK/NIP yang telah terdaftar serta pemegang sertifikat yang tidak terlacak oleh sistem. Tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui hubungan kualitas kegunaan dengan kepuasan pengguna, hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, hubungan kualitas interaksi layanan dengan kepuasan pengguna serta hubungan ketiganya dengan kepuasan pengguna. Penelitian ini mencoba untuk menganalisis kualitas website ppsdm.lkpp.go.id dari persepsi pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah webqual 4.0. persepsi pengguna akhir yang berfokus pada 3 dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi serta kualitas interaksi layanan serta menggunakan program SPSS versi 24 untuk pengolahan angkanya. Hasil dari penelitian ini ialah kualitas informasi bukanlah pendorong utama kepuasan pengguna. Namun, peningkatan kualitas penggunaan dan kualitas interaksi layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna website ppsdm.lkpp.go.id.

***Kata kunci:*** *Kualitas, Website, Webqual 4.0.*

## ABSTRACT

*The presence of information technology in each internet based government agency is marked by the emergence of various websites which are the first stage in implementing e-government development. Ppsdm.lkpp.go.id is the official website of Lkpp RI Deputi in the field of Development dan Development of Human Resources Human Resources serves as a means of information on activities and program training and ujian procurement of goods. In its application the website ppsdm.lkpp.go.id has problems with training registration and examinations, registered NIK / NIP and certificate holders that are not tracked by the system. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of usability and user satisfaction, the relationship between information quality and user satisfaction, the relationship between the quality of service interactions with user satisfaction and the relationship between the three with user satisfaction. This study tries to analyze the quality of the website ppsdm.lkpp.go.id from the user's perception. The method used in this study is webqual 4.0. end-user perceptions that focus on 3 dimensions of usability quality, information quality and service interaction quality and use SPSS version 24 for the number processing. The results of this study are the quality of information is not the main driver of user satisfaction. However, increasing the quality of use and the quality of service interactions will increase the satisfaction of users of the ppsdm.lkpp.go.id website.*

**Keyword:** *Quality, Website, Webqual 4.0.*

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Pembatasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Aspek Teoritis .....	8
1.6.2. Aspek Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Teori Dasar .....	10
2.1.1. Kualitas .....	10
2.1.2. Situs Web atau <i>Website</i> .....	11
2.1.3. Metode <i>Webqual</i> .....	18
2.1.4. Dimensi Pengukuran <i>Webqual 4.0</i> .....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Kerangka Pemikiran .....	30
2.4. Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Desain Penelitian .....	32

3.2.	Operasional Variabel .....	33
3.3.	Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1.	Populasi Penelitian .....	42
3.3.2.	Sampel Penelitian.....	42
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5.	Metode Analisis Data .....	45
3.5.1.	Uji Validasi dan Reliabilitas .....	45
3.5.2.	Uji Asumsi .....	47
3.5.3.	Uji Regresi Linier Berganda .....	50
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	54
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	54
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	55
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1.	Tampilan Awal <i>Website</i> ppsdm.lkpp.go.id.....	57
4.2.	Gambaran Umum Responden.....	58
4.2.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin pada Data Responden .....	59
4.2.2.	Berdasarkan Usia pada Data Responden.....	59
4.2.3.	Berdasarkan Pendidikan pada Data Responden.....	60
4.2.4.	Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Data Responden .....	60
4.3.	Karakteristik <i>Website</i> .....	61
4.3.1.	Kualitas Kegunaan (X1).....	61
4.3.2.	Kualitas Informasi (X2) .....	62
4.3.3.	Kualitas Interaksi Layanan (X3) .....	63
4.3.4.	Kepuasan Pengguna (Y).....	65
4.4.	Uji Validasi dan Reabilitas .....	65
4.4.1.	Uji Validasi .....	66
4.4.2.	Uji Realiabel.....	72
4.4.3.	Uji Normalisasi Data.....	76
4.4.4.	Uji Multikolinieritas .....	77
4.4.5.	Uji Heteroskedastisitas .....	79
4.4.6.	Uji Autokorelasi .....	80
4.4.7.	Uji Linieritas .....	82
4.5.	Analisis Regresi Linier .....	86
4.5.1.	Langkah-langkah Analisis Regresi Berganda .....	88

4.6.	Pengaruh Kualitas Kegunaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	93
4.7.	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	94
4.8.	Pengaruh Kualitas Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna ...	94
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>95</b>
5.1.	Simpulan.....	95
5.2.	Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>98</b>

**LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN**

**LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Buletin APJII 2018.....	1
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1. <i>Homepage website</i> ppsdm.lkpp.go.id.....	58
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Metode Grafik.....	77
Gambar 4.3. Daerah penetapan $H_0$ pada uji Durbin-Watson .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pengunjung Website ppsdm.lkpp.go.id Pernah.....	3
Tabel 2.1. Dimensi Kualitas Penggunaan pada Webqual 4.0 .....	20
Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Informasi pada Webqual 4.0 .....	21
Tabel 2.3. Dimensi Kualitas Interaksi Layanan pada Webqual 4.0 .....	21
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1. Hubungan variabel dengan item pernyataan .....	40
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 4.1. Responden <i>website</i> berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	60
Tabel 4.5. Rekap Data pada Variabel Kualitas Kegunaan (X1).....	61
Tabel 4.6. Rekap Data pada Variabel Kualitas Informasi (X2) .....	62
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi Layanan .....	64
Tabel 4.8. Rekap Data pada Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	65
Tabel 4.9. <i>Output</i> Validitas Kualitas Kegunaan (X1) .....	66
Tabel 4.10. Ringkasan Uji Validitas Kualitas Kegunaan (X1) .....	68
Tabel 4.11. Hasil Validitas Kualitas Informasi (X2) .....	68
Tabel 4.12. Ringkasan Uji Validitas Kualitas Informasi (X2).....	69
Tabel 4.13. Hasil Validitas Kualitas Interaksi Layanan (X3) .....	70
Tabel 4.14. Ringkasan Uji Validitas Kualitas Interaksi Layanan (X3).....	71
Tabel 4.15. Hasil Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	71
Tabel 4.16. Ringkasan Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y) .....	72
Tabel 4.17. Hasil <i>Case Processing Summary</i> Kualitas Kegunaan (X1) .....	72
Tabel 4.18. Hasil <i>Reliability Statistics</i> Kualitas Kegunaan (X1).....	73
Tabel 4.19. Hasil <i>Case Processing Summary</i> Kualitas Informasi (X2).....	73
Tabel 4.20. Hasil <i>Reliability Statistics</i> Kualitas Informasi (X2).....	74
Tabel 4.21. Hasil <i>Case Processing Summary</i> Kualitas Interaksi Layanan (X3)...	74
Tabel 4.22. Hasil <i>Reliability Statistics</i> Kualitas Interaksi Layanan (X3) .....	74
Tabel 4.23. Hasil <i>Case Processing Summary</i> Kepuasan Pengguna (Y) .....	75
Tabel 4.24. Hasil <i>Reliability Statistics</i> Kualitas Pengguna (Y) .....	75
Tabel 4.25. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4.26. Hasil Uji Multikolinieritas .....	78
Tabel 4.27. Ringkasan Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4.28. Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Spearman's rho</i> .....	79
Tabel 4.29. Ringkasan Uji Heteroskedastisitas <i>Spearman's Rho</i> .....	80
Tabel 4.30. Model <i>Summary</i> Hasil Uji Autokorelasi DW .....	80
Tabel 4.31. Hasil <i>Anova Table</i> Kepuasan Pengguna * Kualitas Kegunaan.....	83
Tabel 4.32. Hasil <i>Anova Table</i> Kepuasan Pengguna * Kualitas Informasi.....	84

Tabel 4.33. Hasil <i>Anova Table</i> Variabel Kepuasan Pelanggan * Kualitas Interaksi Layanan .....	85
Tabel 4.34. Ringkasan Uji Linieritas tiap Variabel.....	86
Tabel 4.35. Hasil <i>Regression Variabel Entered</i> .....	86
Tabel 4.36. Hasil <i>Regression Model Summary</i> .....	87
Tabel 4.37. Hasil <i>Regression ANOVA</i> .....	87
Tabel 4.38. Hasil <i>Regression Coefficients</i> .....	87
Tabel 4.39. Ringkasan Tabel Regresi .....	88

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Teknologi Informasi dalam suatu instansi, perusahaan atau organisasi memiliki peran perubahan yang sangat signifikan, dimana pada saat ini teknologi informasi diharapkan tidak hanya sebagai perangkat pembantu kegiatan berorganisasi saja, melainkan sudah menjadi suatu keharusan bagian strategi dari suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut (Pahrullah, 2015). Kehadiran teknologi informasi pada tiap-tiap instansi pemerintah yang berbasis internet ditandai dengan munculnya berbagai website yang merupakan tahap pertama dalam melaksanakan pengembangan *e-government* (Luhur, 2012)

Untuk menunjang layanan dari *website* maka kualitas *website* berperan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan pengguna *website*.



Gambar 1.1. Buletin APJII 2018

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahawa pertumbuhan pengguna internet di Indonesia berkembang dengan sangat pesat dalam kurun waktu 5 tahun terakhir terlihat pada tahun 2017 pengguna internet sebanyak 143,26jt. Fenomena ini menjadikan bahwa *website* sebagai peluang pemberi informasi yang besar dibutuhkan pengguna dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan aspek penting dalam pengembangan sebuah *website* karna semakin berkualitas suatu layanan yang di berikan oleh *website* tersebut maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi. Bila kepuasan pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi pemilik *website* tersebut. Pengguna yang puas akan terus mengakses *website* tersebut demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan dapat mengakibatkan pengguna tidak akan mengakses *website* tersebut lagi.

[Ppsdm.lkpp.go.id](http://Ppsdm.lkpp.go.id) merupakan *website* Resmi Lkpp RI Deputi bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia berfungsi sebagai sarana informasi kegiatan serta program pelatihan dan ujian pengadaan barang jasa.

Dengan adanya *website* [ppsdm.lkpp.go.id](http://ppsdm.lkpp.go.id) pengguna lebih mudah untuk mendapatkan informasi terkait jadwal pelatihan dan ujian yang meliputi tanggal kegiatan, jenis pelatihan dan nama penyelenggara baik dari Lpp atau Lkpp. Setelah memilih jadwal yang diinginkan pengguna bisa langsung mendaftar dengan cara mengklik tombol daftar, tetapi sebelumnya akan dialihkan terlebih dahulu ke menu login, jika pengguna sudah memiliki akun bisa langsung login

dan mendaftar, maka jika belum pengguna silahkan untuk mengklik tombol daftar pada form login dan ikuti perintah selanjutnya. Sedangkan untuk pengecekan pemegang sertifikat pengadaan barang jasa, membantu user atau pengguna yang telah lulus ujian memeriksa keabsahan sertifikat dan data diri pemegang sertifikat.

**Tabel 1.1.** Data Pengunjung Website ppsdm.lkpp.go.id Per Tahun

No	Bulan	Tahun		
		2016	2017	2018
1	Januari	129,259	131,810	126,427
2	Februari	140,923	88,445	144,793
3	Maret	130,659	150,567	188,113
4	April	121,502	145,421	206,188
5	Mei	158,537	154,655	205,466
6	Juni	106,823	125,342	135,523
7	Juli	84,099	133,492	182,225
8	Agustus	123,074	150,914	102,697
9	September	135,339	167,144	232,503
10	Oktober	150,796	178,760	255,153
11	November	141,392	170,179	249,990
12	Desember	125,365	132,703	216,279
<b>Jumlah</b>		<b>1,547,768</b>	<b>1,729,432</b>	<b>2,245,357</b>

**Sumber:** Data Peneliti, 2019

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pengunjung *website* ppsdm.lkpp.go.id dilihat dari 3 tahun terakhir meningkat terlihat pada tahun 2016 pengunjung sebanyak 1,547,768, tahun 2017 sebanyak 1,729,432, dan tahun 2018 sebanyak 2,245,357. Hal ini yang akan peneliti lihat bagaimana kualitas dari *website* ppsdm.lkpp.go.id. dilihat dari 1. Informasi jadwal pelatihan dan ujian pengadaan barang jasa, 2. Pendaftaran pelatihan dan ujian pengadaan barang jasa, dan 3. Pengecekan pemegang sertifikat pengadaan barang jasa.

Pada penerapannya *website* ppsdm.lkpp.go.id memiliki masalah pada jadwal pelatihan dan ujian, jadwal yang tertera pada *website* ppsdm.lkpp.go.id tidak serta

merta bisa langsung di daftar oleh pengguna. Disetiap jadwal yang ada pada *website* memiliki status, jika statusnya masih verifikasi berarti jadwal tersebut masih dalam pengecekan admin antara Lpp dan Lkpp, sehingga tombol daftar tidak muncul pada jadwal tersebut dan jika jadwal telah terverifikasi maka akan muncul tombol daftar dan daftar list peserta. Pengguna harus memahami prosedur pendaftaran sebelum melakukan pendaftaran pada sistem yaitu maksimal H-4 sebelum pelaksanaan hal ini yang menyebabkan peserta tidak terdaftar pada pelatihan dan ujian karena melewati batas maksimum pendaftaran yang telah ditentukan. Ketika pengguna telah terdaftar di salah satu jadwal pelatihan dan ujian yang terdapat di *website* ppsdm.lkpp.go.id namun pengguna tersebut ternyata salah mendaftar pada jadwal tersebut, maka pengguna harus menunggu 10 hari dari jadwal pelaksanaan yang salah di daftkan tersebut untuk mengikuti kegiatan berikutnya.

Sebelum melakukan pendaftaran pelatihan dan ujian pada jadwal, pengguna diwajibkan membuat akun untuk dapat mendaftar, kendala yang biasa ditemukan oleh peserta saat mendaftarkan akunnya ialah nomor NIP atau NIK KTP telah terdaftar walau sebelumnya pengguna belum pernah memiliki akun pada *website* Lkpp tersebut sehingga hal ini menghambat proses pendaftaran. Untuk pengecekan pemegang sertifikat pengadaan barang jasa kendala yang biasa ditemukan ialah NIP atau nomor sertifikat yang tidak terlacak oleh *system* karena sertifikat pengguna terlalu lama dan belum melakukan pengkinian data di *system*.

*Webqual* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Untuk mengukur suatu kualitas jasa metode ini sudah

banyak digunakan dan salah satu pengembangan dari *servqual*, metode *webqual* dikembangkan dengan metode *quality function development* (QFD). metode *webqual* dikembangkan pada tahun 1998, dan sudah mengalami beberapa perkembangan pada tiap susunan dimensi-dimensinya. Berdasarkan penelitian Barnes dan Vigen (2003) mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh *OECD* (*Organization for Economic Cooperation and Development*) menggunakan metode *webqual 4.0* dihasilkan tiga area atau dimensi pada metode *webqual 4.0* yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas interaksi, dimensi kualitas *usability* (Baiti & Rachmadi, 2017)

Pada penjabaran latar belakang diatas penulis menemuka hal menarik untuk dikaji serta akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas *Website* *ppsdm.lkpp.go.id* dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Penulis mencoba untuk mengidentifikasi masalah yang ada. Berdasarkan latar belakang diatas, antara lain sebagai berikut:

1. Pengguna masih mengalami kesulitan dalam pendaftaran pelatihan dan ujian pada *website* *ppsdm.lkpp.go.id*
2. Dalam pembuatan akun terdapat kendala dimana NIP atau NIK KTP pengguna telah terdaftar sedangkan pengguna tersebut belum pernah melakukan pendaftaran akun di *website* *ppsdm.lkpp.go.id*

3. Pemegang sertifikat yang tidak terlacak atau tidak ditemukan datanya pada *website* ppsdm.lkpp.go.id dikarenakan sertifikat yang terlalu lama dan belum melakukan pengkinian data

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada, suatu batasan masalah untuk membatasi masalah-masalah diperlukan untuk mencapai tujuan sesuai yang diharapkan. Pada topik penelitian ini berikut adalah batasan masalahnya:

1. Dalam hal ini, adapun obyek yang akan diteliti oleh peneliti adalah *website* ppsdm.lkpp.go.id
2. Masalah penelitian yang dikaji adalah analisis kualitas *website* ppsdm.lkpp.go.id dari pengguna dengan melalui pendekatan *webqual* 4.0
3. Seluruh masyarakat kota batam yang menggunakan *website* ppsdm.lkpp.go.id akan menjadi responden dalam penelitian ini

### **1.4. Rumusan Masalah**

Dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah diatas, antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan kualitas kegunaan *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id ?
2. Bagaimana hubungan kualitas informasi *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id ?
3. Bagaimana hubungan kualitas interaksi layanan *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id ?
4. Bagaimana hubungan kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Adapun penulis menguraikan tujuan dari penulisan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada, antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan kualitas kegunaan *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id
2. Untuk mengetahui hubungan kualitas informasi *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas interaksi *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id
4. Untuk mengetahui hubungan kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan *website* dengan kepuasan pengguna pada *website* ppsdm.lkpp.go.id

## 1.6. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna, berikut adalah manfaat dari penelitian ini:

### 1.6.1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini digunakan untuk menganalisis *website* menggunakan metode *Webqual* 4.0 untuk memberikan masukan dan referensi dalam aspek teoritis.

### 1.6.2. Aspek Praktis

Berikut adalah manfaat yang didapat melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna terhadap pengembangan dan pengetahuan yang dapat memecahkan permasalahan yang ada:

1. Bagi Penulis
  - a. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk Menambah pengetahuan bagi penulis mengenai proses analisis kualitas *website* PPSDM.LKPP.GO berdasarkan metode *webqual* 4.0.

b. Sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana komputer di universitas putera batam.

2. Bagi Instansi Terkait

Analisis kualitas *website* ppdm.lkpp.go.id dapat digunakan sebagai saran atau masukan untuk meningkatkan kualitas informasi, kualitas interaksi, serta kualitas kegunaan menggunakan metode *webqual* 4.0. untuk membuat *website* ppsdm.lkpp.go.id agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat ditambahkan sebagai referensi bagi para peneliti, terutama untuk mahasiswa/i di Universitas Putra Batam, dan untuk studi serupa pada penelitian dan pengembangan ilmiah, terutama menggunakan metode *webqual* 4.0.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Dasar**

Bagian ini merinci konsep-konsep teori yang terkait dengan masalah yang diteliti. Rinciannya adalah sebagai berikut:

##### **2.1.1. Kualitas**

Definisi dan konsep kualitas diambil dengan berbagai poin oleh banyak ahli. Kotler dan Keller (2009) mengartikan bahwa kualitas adalah kemampuan untuk dengan cepat meminta semua fitur produk atau layanan. Tjiptono (2004) untuk bagiannya, mendefinisikan kualitas sebagai situasi dinamis yang melibatkan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.

Ibrahim (1997) mengutip pandangan tentang konsep kualitas sebagai strategi informasi untuk produksi barang dan jasa, merespons secara eksplisit atau implisit terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Pengguna Internal dan Eksternal. Kualitas layanan dapat dipengaruhi oleh dua variabel: layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang terdeteksi lebih kecil dari yang diharapkan, pengguna tidak tertarik pada penyedia layanan yang

bersangkutan. Jika tidak, pengguna kemungkinan akan menggunakan kembali penyedia layanan (Rangkuti, 2002)

Definisi kualitas yang terkait dengan situs web adalah Elvis, et al. (2008) dalam Nada dan Wibowo (2015), kualitas adalah jumlah karakteristik perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan eksplisit dan implisit. Situs web dievaluasi oleh definisi dua persyaratan ini.

1. Evaluasi umum semua fitur situs web.
2. Bagaimana situs menanggapi kebutuhan spesifik.

### **2.1.2. Situs Web atau *Website***

Deskripsi situs web Bekti (2015: 35) menjelaskan setiap halaman konten, berguna untuk informasi tentang fitur statis dan dinamis yang terkait satu sama lain saat menyusun kata, gambar diam atau video, animasi suara atau kombinasi semuanya. membentuk rangkaian terhubung dengan halaman jaringan.

Abdullah (2015:1) menggambarkan sekumpulan beberapa halaman dalam deskripsinya. Ini berisi informasi dalam bentuk data digital dalam bentuk animasi, video, audio, gambar dan teks yang tersedia melalui koneksi internet.

Kursuswebsitesurabaya (2012) menyatakan bahwa memahami suatu situs web terkadang melibatkan topik terkait dan banyak halaman web terkadang disertai dengan file gambar, video, atau jenis file lainnya.

Arief (2011: 8) menunjukkan bahwa web adalah aplikasi yang berisi dokumen multimedia (teks, gambar, animasi, video) yang diakses menggunakan

HTTP (*Hyper Text Transfer Protocol*), serta untuk mengaksuesnya digunakan perangkat lunak yang Disebut *browser*.

Berdasarkan pandangan para pakar dan organisasi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa situs web adalah kumpulan halaman dengan topik terkait yang berisi dokumen multimedia, seperti gambar, video, atau jenis file lainnya. Statis atau dinamis, masing-masing disambungkan ke jaringan halaman melalui jalur terhubung Internet yang bisa diakses menggunakan *browser*.

### **2.1.2.1. Jenis-jenis Website**

Bekti (2015: 35) mengklasifikasikan jenis situs Web menjadi tiga jenis antara lain:

#### 1. *Website Statis*

Merupakan halaman permanen sebuah situs web. Yang berarti hanya dapat melakukan perubahan pada halaman secara manual. Dengan mengedit simbol yang mewakili struktur situs itu sendiri. Contoh situs *statis*:

- a. Situs web perusahaan (profil perusahaan). Satu set halaman yang berisi berbagai informasi tentang perusahaan dalam hal data, gambar, animasi, audio, video, atau kombinasi.
- b. Mesin Pencari (*Google, Bing*). Program komputer yang dirancang untuk mengambil file yang disimpan di komputer dari www, layanan ftp, buku milis atau newsgroup ke komputer atau jaringan Paladin.

## 2. *Website Dinamis*

Secara struktural dirancang untuk memperbarui sebanyak mungkin di situs. Ada halaman belakang untuk mengedit kode situs web serta fakta bahwa pengguna dapat mengaksesnya terlebih dahulu dan terutama. Contoh situs *dinamis*:

- a. *Blog*/situs web pribadi menerbitkan formulir permintaan web yang diposting sebagai pesan di halaman web.
- b. Katalog online. Daftar buku dan sumber daya lainnya yang sistematis dengan penulis, judul, editor, tahun penerbitan, format saat ini, informasi deskriptif tentang topik dan apa yang diposting online di halaman web.
- c. Situs *e-commerce*. Distribusi, pembelian, penjualan, dan pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik melalui Internet.
- d. Situs berita. Situs tempat pengguna membagikan pesan sebagai cerita, lalu memungkinkan orang lain berkomentar atau mendiskusikan pesan berdasarkan popularitas.
- e. Situs portal. Situs web yang dibuat dengan cara ini dapat menggunakan kemampuan tertentu sesuai dengan selera pengunjung.

## 3. *Website Interaktif*

ialah untuk interaksi online dengan orang lain di situs. Pengguna jenis situs web ini biasanya adalah komunitas atau interaktif. Mereka dapat

berargumen dan mendiskusikan apa yang sedang dibahas. Contoh situs *interaktif*:

- a. Media sosial. Media *online* dengan pengguna dapat dengan mudah berbagi dan membuat konten di *blog*, jejaring sosial, wiki, forum *online*, dan dunia *virtual*.
- b. Situs forum *online*. layanan yang tersedia di Internet serta penggunaannya bisa berdiskusi.
- c. *Blog* memposting formulir permintaan web yang diposting sebagai pesan di halaman web.

### **2.1.2.2. Kriteria Website yang Baik**

Kategori website yang baik menurut Suyanto (2009: 61-69) harus memenuhi kriteria berikut:

#### 1. Kegunaan

Pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sebagai suatu pengalaman sampai mengoperasikannya dengan mudah dan cepat atau melibatkan pertanyaan “dapatkah *user* menemukan cara menggunakan situs web dengan efektif”. Untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal *website* wajib memenuhi 5 syarat berikut yaitu:

##### a. Tidak sulit dipelajari

Konten paling penting dari situs web adalah di bagian atas halaman sehingga pengunjung dapat menemukannya dengan cepat.

b. Efisien dalam pengoperasiannya

Berikan informasi kepada pengguna dengan klik sesedikit mungkin dan gunakan tautan yang diperlukan.

c. Mudah Diingat

Secara khusus, minimalkan perubahan yang berlebihan dan dapat dimengerti saat bernavigasi. Situs web ini sederhana dan mudah diingat.

d. Tingkat kesalahan yang rendah

Tidak ada kesalahan pada situs web karena dapat menghindari lebih banyak informasi ketika diakses dari tautan yang tidak berfungsi atau masih berjalan.

e. Kepuasan pengguna

Proses pengunduhan cepat untuk apa yang di cari, mengetahui kapan harus selesai dan dapat dengan mudah menginformasikan situs atau kontennya penting untuk kenyamanan pengguna di situs web.

2. *System Navigasi*

Navigasi ditampilkan dalam berbagai media seperti animasi, gambar, dan teks. Ini membantu pengunjung menemukan jalan menjelajahi situs web. Metode Navigasi yang baik yaitu:

a. Relevan

b. Label yang jelas

c. Mudah dipelajari

- d. Adanya *feedback*
- e. Mengungkapkan dalam konteks
- f. Memberikan opsi lain
- g. Memberikan pesan visual yang jelas
- h. Mendukung tujuan dan perilaku pengguna
- i. Menghitung waktu dan tindakan diperlukan

### 3. Desain Grafis

Secara khusus, tata letak, warna, ukuran, dan tipografi menggambarkan bagaimana pendekatan situs web memanjakan pengguna dan menciptakan kepuasan visual. Kombinasi dan pola warna yang konsisten dan harmonis secara global menciptakan desain yang baik.

### 4. Konten

Konten harus sesuai dengan tujuan situs dan memastikan bahwa tidak ada kesalahan tertulis, termasuk tata bahasa dan tanda baca, judul, dan judul setiap halaman. Jika memiliki konten multimedia, lihat berhubungan dengan isi situs web. Jadi memiliki konten yang bagus mendorong untuk mengakses atau membuka web.

### 5. Kompatibel

Situs web harus kompatibel dengan berbagai perangkat layar dan menyediakan opsi untuk *browser* yang tidak dapat melihat situs.

### 6. Waktu Memuat

Jika halaman web tidak muncul dalam 7 hingga 8 detik, tergantung pada domain pencarian, 80% pengunjung menutup browser mereka (April 1999) dan 40% kembali ke situs yang menampilkan dengan cepat. Kunjungi kembali situs web dengan konten atau gagasan yang lebih cepat dan lebih menyenangkan.

#### 7. Fungsi

Kualitas teknis situs web memungkinkan pemrogram untuk memasukkan skrip seperti *HTML (DHTML)*, *PHP*, *ASP*, *Coldfusion*, *CGI*, *SSI*, dll.

#### 8. Aksesibilitas

Web dapat diakses oleh semua orang, termasuk anak-anak, orang tua, remaja cacat, dengan manfaat yang diberikan. Ada banyak hambatan, seperti akses Internet yang lambat, spesifikasi komputer, pengguna *browser*, dan kendala lain yang dapat mempengaruhi aksesibilitas.

#### 9. Interaktifitas

Ketika pengguna menemukan hyperlink (tautan), situs web dan mekanisme umpan balik yang terkait dengan pengguna situs web membentuk dasar interaksi. *Hyperlink* digunakan untuk memberi pengunjung tautan ke sumber berita, topik tambahan, topik terkait, atau informasi lainnya (misalnya, informasi tambahan tentang informasi ini, glosarium, tertaut, dll.). Mekanisme umpan balik (ulasan, komentar, pertanyaan, pengumpulan / survei), pencarian (pencarian situs), alat (pengunjung menggunakan pengunjung untuk

mengunjungi situs dan mencapai tujuan, permainan, diskusi *online*, forum. Diskusi, Dll) seperti format lainnya.

### **2.1.3. Metode *Webqual***

*Webqual* adalah metode atau teknik untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna akhir. Memberikan nilai penuh ke situs-situs *e-commerce* berdasarkan kesadaran pengguna (Tarigan, 2008). Penelitian ini dikembangkan oleh Richard Wiffen ([www.webqual.co.uk](http://www.webqual.co.uk)) Dari metode *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, metode terakhir yang disebut *webqual*.

Alat penelitian yang paling tepat untuk peneliti dibahas selama analisis situs web Tarigan (2008). Pengamatan oleh Nikos (2002) dalam Tarigan (2008) menunjukkan perbandingan antara metode *webqual* dan *servqual* sebagai berikut:

1. Realibilitas (*Realibility*)

*Webqual* tidak mencakup aspek stabilitas fungsi situs, *system*, dan pemenuhan perintah (Nikos, 2002 dalam Tarigan, 2008). Dalam validasi *Webqual*, dimensi reliabilitas didukung oleh tiga dimensi berbeda di *Webqual* 4.0. Oleh karena itu, keandalan situs web yang dipertimbangkan oleh metode *webqual* sangat penting.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Reaktivitas dijelaskan dalam metode *webqual* dan *servqual*.

3. Jaminan (*Assurance*)

Ada dimensi jaminan dalam metode *servqual* dan kepercayaan pada metode *webqual*. efisiensi, sopan santun, dan kepercayaan karyawan tanpa risiko, dan keraguan.

4. Empati (*Empathy*)

Dalam metode *webqual* akan dijelaskan pada dimensi emosional.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada metode *webqual* akan diperjelas dalam dimensi desain dan dimensi tampilan.

Ulasannya tentang Pitt, dkk. (1995), Tarigan (2008); Barnes dan Widgen (2005) melaporkan bahwa *webqual* dan *servqual* mendiskusikan situs web dari berbagai sudut. *Servqual* berkomitmen untuk membahas kualitas informasi di situs web, tetapi *Webqual* berfokus pada kualitas situs itu sendiri. Cara lengkap untuk mengukur kualitas situs web pada arti *webqual* (Loiacono, 2002 dalam Tarigan, 2008)

Dari hal tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa metode *webqual* dikembangkan dengan versi 4.0, yang berfokus tidak hanya pada area *system* informasi situs web, tetapi juga pada analisis kualitas situs web (Tarigan, 2008)

Sejak 1998, metode *webqual* telah mengalami beberapa perubahan. Sejarah perubahan dalam metode *webqual* adalah sebagai berikut (Hengki, 2004):

1. *Webqual 1.0*

Kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi yang terdiri dari 23 opsi pernyataan pada 4 dimensi

yang digunakan dalam metode *webqual* dalam versi pertama *webqual*.

Kualitas informasi di situs web adalah inti dari rilis ini.

## 2. *Webqual 2.0*

Pengujian dilakukan pada situs web *e-commerce*, seperti toko buku *online* dan sebagainya dengan 24 pertanyaan. Dalam rilis kedua ini, *Webqual* lebih fokus pada kualitas interaksi pengguna.

## 3. *Webqual 3.0*

Dimensi yang dianalisis dalam *Webqual 3.0* adalah kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas desain situs web. Hasil kombinasi *Webqual 1.0* dan *Webqual 2.0*. Memang, *Webqual 1.0* terlalu fokus pada dimensi kualitas informasi, tetapi lemah pada dimensi kualitas interaksi pengguna. Ini juga berfokus pada dimensi interaksi pengguna, tetapi rendah pada kualitas informasi di *Webqual 2.0*.

## 4. *Webqual 4.0*

Dengan 22 pertanyaan pada kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pengguna merupakan versi terakhir dari metode *webqual*.

Menurut (Barnes & Vidgen, 2005), *webqual* versi 4.0 memiliki 22 pertanyaan berdasarkan tiga dimensi yaitu:

### 1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Pengguna dapat dengan mudah mempelajari konten situs.

**Tabel 2.1.** Dimensi Kualitas Penggunaan pada *Webqual 4.0*

No	Deskripsi Indikator
1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> .

**Tabel 2.1.** Lanjutan

2	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dimengerti.
3	Pengguna merasa mudah dalam navigasi <i>website</i> .
4	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan.
5	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik.
6	Desain <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i> .
7	<i>Website</i> mengandung kompetensi.
8	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna.

**Sumber:** Barnes & Vidgen, 2005

## 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Karena kualitas informasi di situs, pengguna memerlukan informasi yang relevan.

**Tabel 2.2.** Dimensi Kualitas Informasi pada *Webqual 4.0*

No	Deskripsi indikator
1	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat.
2	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya.
3	<i>Website</i> menyediakan informasi yang up to date.
4	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan
5	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dipahami.
6	<i>Website</i> menyediakan informasi yang cukup detail.
7	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai.

**Sumber:** Barnes & Vidgen, 2005

## 3. Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Percakapan/diskusi yang terkait dengan komunikasi antara pengguna situs web.

**Tabel 2.3.** Dimensi Kualitas Interaksi Layanan pada *Webqual 4.0*

No	Deskripsi Indikator
1	<i>Website</i> mempunyai reputasi yang baik.
2	Pengguna merasa aman untuk menyelesaikan transaksi.
3	Pengguna merasa aman mengenai informasi pribadi.
4	<i>Website</i> memberikan ruang untuk personalisasi.
5	<i>Website</i> memberikan ruang untuk komunitas.
6	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7	Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah di janjikan.

**Sumber:** Barnes & Vidgen, 2005

#### **2.1.4. Dimensi Pengukuran *Webqual* 4.0**

Ada beberapa dimensi pengukuran *webqual* 4.0. Dalam penelitian ini, tiga dimensi digunakan untuk mengukur kualitas situs web yaitu:

##### **2.1.4.1. Kualitas Kegunaan**

(Badre, 2002; Nielsen, 2000; Palmer, 2002; Smith, 2001; Zimmerman and Muraski, 1995) dalam (Byun & Finnie, 2011) Salah satu kriteria paling penting untuk mengukur dan mengevaluasi situs web adalah kegunaannya. situs web kegunaan pengguna situs web telah menarik banyak penelitian ke dalam evaluasi situs web.

Melakukan pekerjaan dengan cepat dan mudah dengan pemahaman yang sederhana dan intuitif tentang bagaimana pengguna menggunakan dan berinteraksi dengan situs web adalah tautan antara keramahan pengguna situs web (Tarafdar & Zhang, 2005)

Nah and Davis (1989) dalam (N & Dastidar, 2009) telah menggambarkan kegunaan situs web dengan mencari berbagai kriteria standar: mencari informasi yang diinginkan, mencari cara di mana seseorang dapat menavigasi situs web , Atau sifat situs web. Ini Tentukan Anda dapat melakukannya lain kali dengan sedikit usaha.

Menurut Barnes dan Vidgen (2002) ada tiga komponen umum kegunaan yaitu: 1. Adanya keterlibatan seorang pengguna, 2. Pengguna melakukan suatu

pekerjaan, dan 3. Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, *system* atau hal lainnya.

Beberapa definisi yang berlaku di atas memungkinkan kita untuk menyimpulkan. Stabilitas situs web tergantung pada seberapa cepat dan mudah pengguna dapat mencapai tujuan mereka di situs web. Ini terkait dengan kegunaan dan kegunaan situs.

#### **2.1.4.2. Kualitas Informasi**

Informasi yang berkualitas ialah informasi yang secara teknis memenuhi semua persyaratan dan dijelaskan oleh Olson J.E dalam (Levis, et al., 2008). Sedangkan deskripsi kualitas konten situs web dan relevansi tujuan informasi pengguna adalah referensi ke kualitas informasi (Yaghoubi, et al., 2011)

Dengan demikian, kualitas informasi adalah benar baik dalam hal relevansi presentasi, konteks dan dalam bentuk penyajian kualitas adalah akurasi, relevansi, konteks dan bentuk presentasi.

(Maditinos, et al., 2008), McKinney, Yun, dan Zahedi (2002) mengidentifikasi pemahaman informasi, keandalan, dan utilitas sebagai dimensi utama kualitas informasi.

1. Sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami informasi ini merupakan pengertian dari *Understandability*. Situs web mengukur kinerja situs web dengan memberikan informasi yang memungkinkan informasi ditafsirkan dan dipahami dengan cara yang jelas dan

bermakna. Oleh karena itu, tergantung pada bentuk atau bentuk informasi dan singkatnya dan keterpaduan representasi.

2. Jika informasinya dapat dipercaya, dikatakan *valid*. Persyaratan yang dipenuhi menciptakan kredibilitas. Misalnya, jika informasi berasal dari sumber yang obyektif, terkini, akurat, dan berasal dari sumber resmi, itu dapat dianggap andal. Kecepatan dan akurasi informasi memainkan peran penting dalam kepuasan yang ditemukan oleh Honey and Honey (2002) dan Xiao and Dasgupta (2002).
3. Informasi yang dapat digunakan secara efektif untuk tujuan tertentu adalah informasi yang berguna. Pengguna situs web dapat menggunakan informasi untuk tujuan yang diinginkan, melihat manfaatnya. Oleh karena itu, penting bahwa informasi tersebut relevan dan lengkap serta mencakup semua perincian yang diperlukan bagi pengunjung untuk menggunakan informasi tersebut.

Informasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan Anda dengan pengalaman *online* yang disajikan oleh McKinney et al. (2002) Turban dan Gehrke (2000) juga menyatakan bahwa kualitas informasi dari suatu situs web menentukan apakah konsumen akan tertarik atau berasal dari situs web (Kabadayi & Gupta, 2011)

#### **2.1.4.3. Kualitas Interaksi Layanan**

Lewis and Booms (1983) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan pengguna. Menerapkan kualitas

layanan berarti menggunakan proses yang konsisten untuk menurunkan harapan pengguna.

Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Usmara (2008) mengatakan kualitas layanan adalah yang dapat dirasakan oleh pengguna baik hasil dari perbandingan antara harapan kualitas jasa pengguna dengan kinerja perusahaan.

Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna yang memperdalam situs dengan kepercayaan dan empati, seperti keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik layanan Situs (Barnes & Vidgen, 2005; Tarigan, 2008)

#### **2.1.4.4. Kepuasan Pengguna**

Secara umum, kepuasan pengguna sering diartikan sebagai perbedaan dalam harapan (ekspektasi) tentang kinerja produk. Kepuasan adalah suatu kondisi kepuasan subyektif. Ini adalah pernyataan bahwa orang merasa senang untuk menyelesaikannya dengan sedikit usaha (Yamin & Ramayah, 2011)

Kepuasan ini adalah tingkat individu setelah membandingkan harapannya dengan hasil yang diharapkan (hasil) dalam deklarasi (Supranto, 2006, hal.233)

Kepuasan ialah perasaan seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang di rasakan atau hasil dalam kaitannya dengan harapannya menurut 2006, p. (Armstrong, et al., 2006, p. 13).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerjanya di bawah harapan, pengguna akan kecewa. Ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, pengguna akan puas.

Kepuasan menurut (N & Dastidar, 2009) mengacu pada serangkaian respons pengguna yang umum ketika menggunakan situs web. Situs web harus menyenangkan dan mudah digunakan. Persepsi pengguna tentang kesenangan memengaruhi:

1. Mudah digunakan
2. Motivasi belajar menggunakan situs web
3. Percaya pada keandalan konten informasi
4. Masa depan atau keinginan
5. Rekomendasi

Untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna di situs web (Kabadayi & Gupta, 2011), pengguna harus menyebutkan kepuasan dengan situs web (Szymanski and Hise, 2000). Sikap positif keseluruhan terhadap situs web menciptakan persepsi kepuasan keseluruhan.

Ukuran kepuasan pengguna dijelaskan oleh Spool et.al Berdasarkan (Byun & Finnie, 2011) meliputi sebagai berikut:

1. Fisika Fisik: Mengenai kelelahan fisik yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan situs.
2. Kebingungan saat bekerja: Kebingungan saat bekerja di situs web.
3. Tingkat stres setelah menemukan jawaban yang benar: Tingkat stres yang dirasakan oleh pengguna setelah apa yang diinginkannya.
4. Kecepatan kerja aktual: Ini terkait dengan kecepatan situs web saat melakukan pekerjaan yang diminta oleh pengguna.
5. Kepuasan dengan kualitas informasi yang diberikan: Tentang kepuasan pengguna dengan kualitas informasi yang diberikan.
6. Sikap untuk melanjutkan tugas-tugas lain setelah menyelesaikan tugas-tugas: Informasi tentang sikap pengguna untuk melakukan tugas-tugas lain di situs web.

Dalam penelitian ini, pengguna dapat mencapai tujuannya berdasarkan konsep kepuasan pengguna di situs web dan kualitas informasi yang disediakan oleh situs web.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Mendukung data penelitian tentang subyek peneliti dapat membantu peneliti untuk memproses, menganalisis, dan menarik kesimpulan. Agar dalam pengelolaan penelitian ini nantinya bisa memberi hasil yang maksimal sehingga di perlukan penelitian terdahulu sebagai penunjang. Berikut ini adalah beberapa penelitian sebelumnya:

**Tabel 2.4.** Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Peneliti Dan Tahun	NISN	Hasil Penelitian
1	Analisis Kualitas Situs Web Batampos Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0	Yodi, 2018	2580-0760	Disimpulkan secara simultan berdasarkan 3 (tiga) instrument tersebut mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna website batampos. Secara keseluruhan website Batam Pos masih perlu dikembangkan untuk menjangkau semua lapisan masyarakat, terutama pada peningkatan desain web yang lebih ringan dan menarik.
2	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> PT. Badak LNG Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode <i>Webqual</i> 4.0	Uyun Ilham Zamani, 2016		Dari seluruh hasil penelitian disimpulkan bahwa pengaruh kualitas informasi bukanlah sebagai pertimbangan paling utama pada website PT. Badak LNG untuk mempegaruhi tingkat kepuasan pengguna. Melainkan tingkat pengaruh kualitas pengguna & interaksi jauh lebih baik.
3	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Badan Nasional Penanggulangan Bencana Menggunakan	Fathur Rohman, 2017	2527-4864	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Interaction Quality</i> website BNPB mempunyai pengaruh

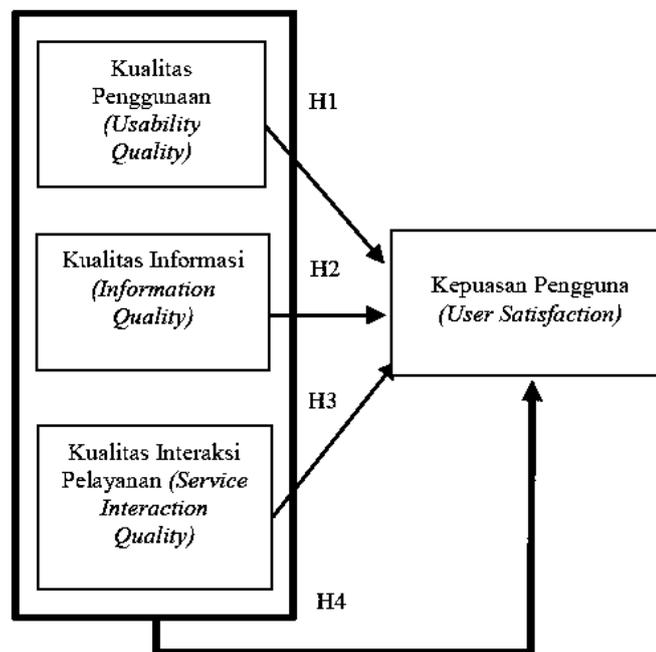
**Tabel 2.4.** Lanjutan

	Metode <i>Webqual</i> 4.0			positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. hal ini mengidentifikasi bahwa semakin meningkatnya aspek <i>Interacion Quality</i> pada website BNPB, akan meningkat pula aspek kepuasan pengguna website tersebut.
4	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i> Blibli.com dengan Metode <i>Webqual</i> 4.0	Kelvin, 2012		Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat di ambil kesimpulan bahwa <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Interaction Quality</i> pada kualitas layanan <i>website</i> ( <i>webqual</i> ) Blibli.com berpengaruh positif terhadap
5	Analisis Kualitas <i>Website</i> Universitas dengan Metode <i>Webqual</i> (Studi Kasus Web Universitas Kristen Krida Wacana)	Yudi Hariyanto, 2018		Dari hasil yg diolah mengenai kualitas <i>website</i> Ukrida dapat disimpulkan Dari hasil uji hipotesis <i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Interaction Quality</i> berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan dari 100 responden rata-rata pengguna merasa puas dengan fasilitas, menu, da nisi yang ada di dalam <i>website</i> Ukrida.

**Sumber:** Data Penelitian, 2019

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Setelah meninjau prinsip dasar yang diberikan di atas untuk memperjelas kualitas variabel layanan pada kepuasan pengguna melalui metode *webqual* 4.0, garis besar penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1.** Kerangka Pemikiran

Keterangan:

1. Kepuasan pengguna merupakan Variabel dependen dalam penelitian ini.
2. Kualitas *Website (webqual)* yang mencakup 3 dimensi yaitu Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi serta Kualitas Interaksi Layanan merupakan Variabel independen dalam penelitian ini.

## 2.4. Hipotesis

Hipotesis yang diuji atau disarankan dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas, antara lain sebagai berikut:

1. H1: Kualitas Kegunaan mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan pengguna
2. H2: Kualitas Informasi mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan pengguna
3. H3: Kualitas Interaksi Layanan mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan pengguna
4. H4: Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan pengguna

## **BAB III**

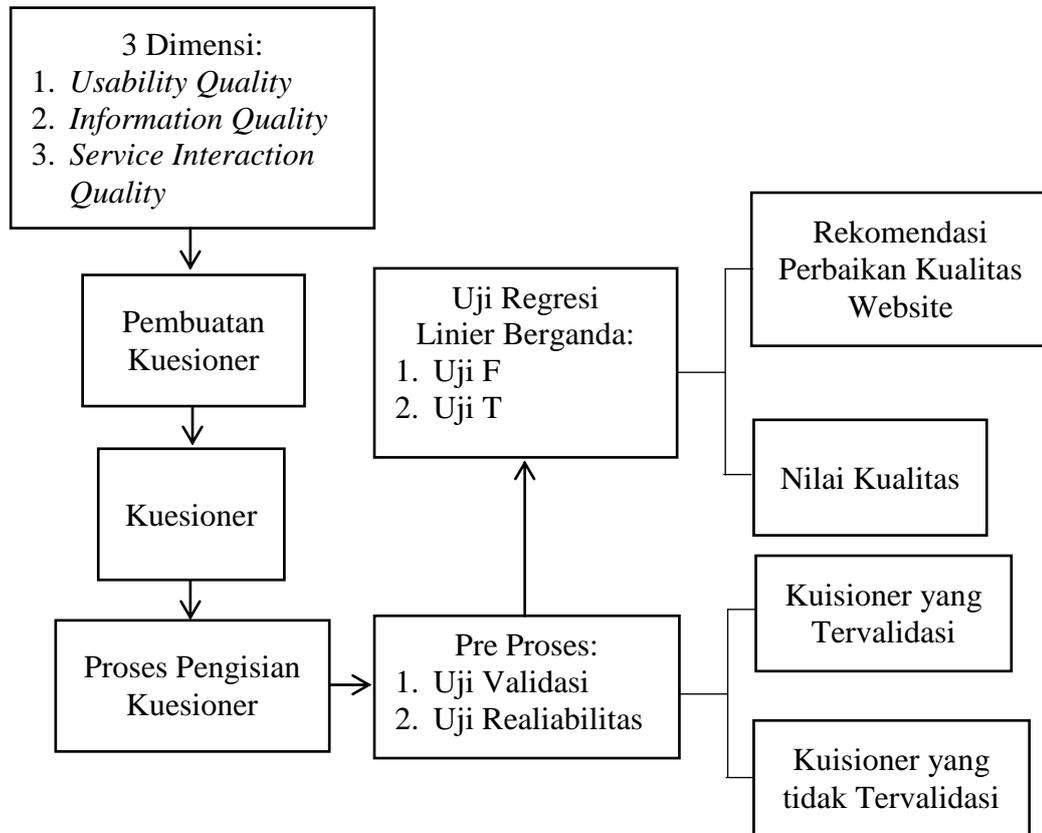
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Hal pertama untuk penelitian kuantitatif peneliti adalah merancang penelitian. Desain penelitian (Nursalam, 2003 dalam Kuntjojo, 2009:39) pada dasarnya adalah strategi untuk mencapai tujuan penelitian dan sebagai pedoman atau panduan dalam proses penelitian secara keseluruhan. Desain penelitian (Sarwono, 2006 dalam Kuntjojo, 2009:39) adalah peta jalan bagi para peneliti, yang secara tepat dan akurat mengarahkan arah proses penelitian berdasarkan penetapan tujuan. Tanpa desain yang tepat, tidak ada instruksi yang jelas, peneliti tidak bisa melakukan studi yang baik.

Kualitas penelitian dan keakuratan penelitian ditentukan oleh jenis penelitian yang digunakan. Dapat dikatakan bahwa desain pencarian memiliki kualitas atau presisi jika memenuhi dua kondisi (Machfoedz, 2007 dalam Kuntjojo, 2009:39) yang menguji hipotesis dan variabel kontrol.

Berikut merupakan alur penelitian yang dilakukan selama penelitian ini dilakukan untuk membantu pembaca memvisualisasikan aliran penelitian dan memudahkan pembaca:



**Gambar 3.1.** Desain Penelitian

(Sumber: Uyun Ilham Zamani, 2016)

### 3.2. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini kualitas situs web [ppsdm.lkpp.go.id](http://ppsdm.lkpp.go.id) diukur menggunakan metode *webqual*. Mengukur menggunakan alat pencarian atau kuesioner, berdasarkan konsep struktur rumah dan kualitas perangkat, juga disebut model *servqual*. Ada tiga dimensi dari metode *webqual* yang mewakili kualitas situs web: kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Tiga dimensi ini digunakan sebagai variabel dalam pencarian.

Berdasarkan tiga dimensi yang ada pada *webqual* identifikasi variabel pada penelitian ini, selanjutnya digunakan sebagai variabel bebas. Tiga dimensi tersebut antara lain:

1. Sebagai variabel X1 Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)
2. Sebagai variabel X2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Sebagai variabel X3 Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

Sedangkan variabel terkait (Y) adalah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Dalam menentukan jenis dan indikator variable yang digunakan, operasional variable sangatlah diperlukan dalam penelitian. Beberapa penjelasan dari metode *webqual 4.0* dalam menganalisis kualitas *website* ppsdm.lkpp.go.id:

1. Kualitas Kegunaan (X1)

Seberapa tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* terhadap pengguna merupakan definisikan Kualitas Kegunaan.

Berikut adalah hubungan antara variabel kualitas kegunaan (X1) dengan butir maklumat:

*Code* : X1.1

Butir Maklumat : Pengguna mudah untuk mengoperasikan *website*.

Difinisi : Kemudahan dalam mengakses *website* pertama kali saat mengunjungi *webiste* ini.

*Code* : X1.2

Butir Maklumat : Konten *website* mudah dipahami oleh pengguna.

Difinisi : Mempermudah pemahaman pengguna terhadap

*website* terkait Kejelasan mengenai jenis *website*, maksud dan tujuan *website*.

*Code* : X1.3

Butir Maklumat : Pengguna nyaman untuk bernavigasi dalam *website*.

Difinisi : Saat memindahkan halaman, tidak ada kesalahan terjadi, sehingga setiap *tools* yang diklik pindah ke halaman yang sesuai.

*Code* : X1.4

Butir Maklumat : *Website* mudah diakses oleh pengguna.

Difinisi : Dalam penggunaannya, situs web ini mudah digunakan untuk pemula.

*Code* : X1.5

Butir Maklumat : *website* memiliki tampilan yang menarik.

Difinisi : Kecocokan untuk memilih warna, font, dan tata letak di situs.

*Code* : X1.6

Butir Maklumat : Tampilan *website* menarik sesuai dengan jenis *website*.

Difinisi : Kecocokan untuk memilih warna, font, dan tata letak secara sesuai dengan jenis situs.

*Code* : X1.7

Butir Maklumat : Pengguna mudah menemukan informasi yang

dicari.

Difinisi : Situs ini memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dicari.

*Code* : X1.8

Butir Maklumat : *Website* menciptakan pengalaman positif.

Difinisi : Situs web dapat menciptakan pengalaman positif bagi penggunanya.

## 2. Kualitas Informasi (X2)

Seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna merupakan definisikan Kualitas Informasi.

Berikut adalah hubungan antara variabel kualitas informasi (X2) dengan butir maklumat:

*Code* : X2.1

Butir Maklumat : *Website* memberikan informasi yang akurat.

Difinisi : Informasi yang diberikan bebas dari kesalahan dan karenanya tidak mengandung informasi yang menyesatkan.

*Code* : X2.2

Butir Maklumat : *Website* memberi informasi yang dapat dipercaya.

Difinisi : Sumber data yang jelas pada informasi yang dibelikan.

*Code* : X2.3

Butir Maklumat : *Website* memberikan informasi yang tepat waktu.

Difinisi : Pengiriman informasi berlangsung tanpa penundaan dan selalu relevan, sehingga tidak ada pengguna yang melewatkan informasi penting di situs web.

*Code* : X2.4

Butir Maklumat : *Website* menyajikan informasi yang relevan.

Difinisi : Informasi yang diberikan cocok untuk jenis situs, sehingga informasi ini berguna bagi pengguna.

*Code* : X2.5

Butir Maklumat : *Website* menyajikan informasi mudah dipahami.

Difinisi : Pada jenis huruf dan tanda baca dalam informasi yang disediakan di situs web Tidak ada kesalahan.

*Code* : X2.6

Butir Maklumat : *Website* menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci.

Difinisi : Informasi yang diberikan tidak tanggung-tanggung dan disediakan semaksimal mungkin untuk memberikan informasi yang jelas kepada pengguna.

*Code* : X2.7

Butir Maklumat : *Website* menyajikan informasi dalam format yang sesuai atau proposional.

Difinisi : Memiliki format penulisan yang baik dan benar yang terdapat dalam informasi.

### 3. Kualitas Interaksi Layanan (X3)

Dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati Seberapa tinggi tingkat Interaksi Layanan yang ditampilkan *website* kepada pengguna merupakan definisikan Kualitas Interaksi Layanan.

Berikut adalah hubungan antara variabel kualitas interaksi layanan (X3) dengan butir maklumat:

*Code* : X3.1

Butir Maklumat : *Website* dapat diakses dimana dan kapan saja.

Difinisi : Akses ke Situs web selalu dan di mana saja dimungkinkan, asalkan terhubung ke Internet.

*Code* : X3.2

Butir Maklumat : Keamanan *website* terjamin.

Difinisi : Ketika pengguna mengakses situs web, mengupload dan mengunduhnya tidak ada virus yang menyebar.

*Code* : X3.3

Butir Maklumat : *Website* menjaga keamanan data pribadi pengguna.

Difinisi : Informasi tentang data pengguna saat pendaftaran disimpan dengan aman dan digunakan secara tidak benar.

*Code* : X3.4

Butir Maklumat : Fasilitas (keanggitan member) tersedia.

Difinisi : Tawaran keanggotaan untuk memfasilitasi interaksi pengguna dengan situs.

*Code* : X3.5

Butir Maklumat : Tersedia ruang untuk diskusi antar member.

Difinisi : Ada ruang untuk memfasilitasi interaksi antar pengguna dengan situs.

*Code* : X3.6

Butir Maklumat : Mudah berkomunikasi dengan pemegang *system*.

Difinisi : Kemudahan dalam berinteraksi atau komunikasi dengan pemegang *system*.

*Code* : X3.7

Butir Maklumat : Menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Difinisi : Memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan.

#### 4. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dari *website*.

Hubungan antara variable kepuasan pengguna dengan butir maklumat adalah sebagai berikut:

*Code* : Y

Butir Maklumat : Saya merasa *website* ini secara keseluruhan sudah baik.

Difinisi : Secara umum, situs web ini menyediakan informasi yang baik, ketampanan dan keamanan.

Hubungan antara variabel dengan butir maklumat dapat dilihat pada Tabel

3.1. Agar lebih jelasnya.

**Tabel 3.1.** Hubungan variabel dengan item pernyataan

<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>
Kualitas Kegunaan ( <i>Usability Quality</i> )(X1)	1. Pengguna mudah untuk mengoperasikan <i>website</i> (X1.1) 2. Konten <i>website</i> mudah dipahami oleh pengguna (X1.2) 3. Pengguna nyaman untuk bernavigasi dalam <i>website</i> (X1.3) 4. <i>Website</i> mudah diakses oleh pengguna (X1.4) 5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik (X1.5) 6. Tampilan <i>website</i> menarik sesuai dengan jenis <i>website</i> (X1.6) 7. Pengguna mudah menemukan informasi yang dicari (X1.7) 8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif (X1.8)
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) (X2)	1. <i>Website</i> memberikan informasi yang akurat (X2.1) 2. <i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya (X2.2)

**Tabel 3.1.** Lanjutan

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. <i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu (X2.3)</li> <li>4. <i>Website</i> menyajikan informasi yang relevan (X2.4)</li> <li>5. <i>Website</i> menyajikan informasi yang mudah dipahami (X2.5)</li> <li>6. <i>Website</i> menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6)</li> <li>7. <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai atau proposional (X2.7)</li> </ol>
Kualitas Layanan <i>Interaction Quality</i> (X3)	Interaksi ( <i>Service</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Website</i> dapat diakses dimana dan kapan saja (X3.1)</li> <li>2. Keamanan <i>website</i> terjamin (X3.2)</li> <li>3. <i>Website</i> menjaga keamanan data pribadi pengguna (X3.3)</li> <li>4. Fasilitas (keanggotaan member) tersedia (X3.4)</li> <li>5. Tersedia ruang untuk diskusi antar member (X3.5)</li> <li>6. Mudah berkomunikasi dengan pemegang sistem (X3.6)</li> <li>7. Menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (X3.7)</li> </ol>
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )(Y)	Pengguna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya merasa <i>website</i> ini secara keseluruhan sudah baik (Y)</li> </ol>

(Sumber: Data Penelitian, 2019)

### 3.3. Populasi dan Sampel

Akan di ambil populasi dan sampel demi menunjang keberhasilan dari penelitian. Akan dibahas dalam sub bab ini.

### **3.3.1. Populasi Penelitian**

Populasi atau *Universe* (Djarwanto, 1994; Kuntjojo, 2009:29) adalah jumlah total orang yang karakteristiknya perlu dipelajari untuk diteliti. Unit-unit ini disebut sebagai unit analisis dan dapat berupa orang, lembaga, objek, dll.

Dalam penelitiannya Arikunto (2013: 173) menjelaskan populasi mewakili berbagai topik penelitian. Dengan demikian, dipahami sebagai orang dari jenis yang sama, bahkan jika kesamaannya rendah, yaitu semua orang digunakan sebagai obyek penyelidikan.

Sugiyono (2013: 117) pada penelitiannya menjelaskan Populasi merupakan generalisasi yang terdiri dari organisme atau obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk penelitian, dan kemudian menarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pengguna ppsdm.lkpp.go.id di Kota Batam.

### **3.3.2. Sampel Penelitian**

Pada penelitiannya Arikunto (2013: 174) menegaskan bahwa sampel merupakan bagian atau perwakilan dari populasi yang diteliti. Lalu menurut pendapat (Sugiyono, 2014: 81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Jika peneliti tidak mempelajari setiap bagian dari populasi karena populasi yang besar meliputi beberapa faktor sumber dana keuangan kurang, tenaga dan waktu yang terbatas, karna itu peneliti bisa menggunakan

sampel dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel dapat digunakan untuk populasi. Oleh karena itu, sampel dari populasi harus benar-benar representative atau mewakili.

100 responden pada pemakai *website* ppsdm.lkpp.go.id. akan menjadi sampel dalam penelitian ini yang ditentukan dengan menggunakan teknik *random sampling*.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data primer dan data sekunder merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini.

#### **1. Data Primer**

Pendapat Sarwono (2006: 129), data dasar adalah dari sumber asli atau dari sumber data pertama. Data ini diperoleh melalui narasumber atau responden, yaitu mereka yang menggunakannya sebagai sarana memperoleh informasi atau data. Penyebaran kuesioner dibagikan kepada para responden pengguna *website* ppsdm.lkpp.go.id untuk peneliti memperoleh data dasar.

#### **2. Data Sekunder**

Karena data sekunder menurut (Sarwono, 2006:123) data yang telah tersedia, lalu kita hanya perlu mencari dan mengumpulkannya. Data tambahan sudah tersedia seperti di perpustakaan, perusahaan, organisasi bisnis, kantor statistik dan lembaga pemerintah, sehingga

lebih mudah dan lebih cepat. Dengan metode daftar pustaka, mempelajari buku, jurnal ilmiah, dll. Bahan sekunder dapat diperoleh dengan membaca dan meneliti serta digunakan sebagai sumber kutipan dan wawasan untuk memfasilitasi penulisan skripsi ini.

Alat penelitian digunakan untuk mengukur nilai variable yang diteliti. Alat penelitian pada penelitian ini ialah dengan menggunakan kuesioner yang berbentuk selembaran kertas yang berisi pernyataan-pernyataan untuk diisi oleh responden.

Responden bisa memberikan pernyataan setuju atau tidak setuju dengan pernyataan peneliti. yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Poin-poin penilaian berikut dapat diberikan dari setiap jawaban terhadap kuesioner dalam penelitian:

- a. Sangat Tidak Setuju : 1
- b. Tidak Setuju : 2
- c. Setuju : 3
- d. Sangat Setuju : 4

Daftar data kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data kuesioner webqual dan jurnal ilmiah lainnya. Jenis kuesioner yang digunakan ialah kuesioner tutup. Kuisisioner tertutup adalah kuisisioner yang diajukan meminta responden untuk memilih jawaban yang cocok dengan karakteristiknya dengan memberi tanda silang (x) atau daftar periksa (✓) (Redwan, 2005). Hanya empat opsi yang dipertimbangkan untuk menghindari responden yang netral.

### 3.5. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif, untuk analisis data digunakan dalam bentuk angka. Sebelum analisis data, data mentah terlebih dahulu diuji dan diproses untuk menentukan hubungan antara variabel menggunakan Program *Statistical Package for the Sciences* (SPSS) versi 24.

#### 3.5.1. Uji Validasi dan Reliabilitas

Pada sub bab ini, data yang diperoleh dapat diuji menggunakan validasi yang digunakan untuk mengukur validitas pernyataan kuesioner dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang andal.

##### a. Uji Validasi

Validitas data kuesioner diukur pada tahap verifikasi. Jika  $r$  dibandingkan dengan  $r$  dalam tabel untuk menentukan nilai besar atau tidak signifikan, tingkat kebebasan adalah  $n-k$  dan  $\alpha$  dalam rentang halaman diuji pada 0,05. Jika angka  $r$  dari setiap faktor positif dan lebih besar dari tabel  $r$  (lihat korelasi yang benar antara elemen dan jumlah), butir pernyataan dianggap *valid*.

Uji validasi dilakukan sesuai dengan rumus Instan / *Pearson* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum nXY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Kolerasi

X = Skor item butir soal

Y = Jumlah total skor tiap soal

n = Jumlah responden

Untuk menguji signifikansi koefisien rxy yang *valid* atau tidak *valid*, gunakan uji t yang dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} ; \text{ dengan db} = n - 2$$

Keterangan:

R = Koefisien kolerasi hasil r hitung

N = Jumlah responden

Jika thitung > ttabel berarti *valid* atau jika thitung ≤ ttabel berarti tidak *valid*.

b. Uji Reliabilitas

Uji Realiabilitas dilakukan dengan uji *alpha Cronbach* dengan rumus:

$$r_i = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S i^2}{\sum S t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas instrument

$n$  = Jumlah butir pernyataan

$s_i^2$  = Varians butir

$s_t^2$  = Varians total

Jika Nilai Alpha > 0,7 berarti keandalannya memadai (reliabilitas memadai), Nilai Alpha > 0,80 mengasumsikan bahwa semua elemen dapat diandalkan dan bahwa semua pengujian kontinu secara internal karena mereka memiliki reliabilitas yang kuat.

### 3.5.2. Uji Asumsi

Bagian ini menganalisis apakah ada masalah yang mungkin terjadi dalam model regresi linier *Ordinary Least Square* (OLS).

#### 1. Uji Normalisasi Data

Uji normalitas menentukan bahwa data yang dikumpulkan biasanya diterbitkan atau diambil dari populasi normal. Data yang mewakili distribusi alami ketika jumlah data lebih tinggi dan lebih rendah dari rata-rata adalah sama dengan standar deviasi, sehingga mereka dapat membentuk kurva normal. Selain kurva normal umum, ada kurva standar. Disebut standar karena nilai rata-rata adalah 0, standar deviasi adalah 1,2,3,4, dan seterusnya. Nilai standar deviasi dinyatakan dalam  $z$ . Kurva normal umum dapat diubah menjadi kurva standar normal menggunakan rumus berikut:

$$z = \frac{(x_i - \bar{x})}{s}$$

Dengan:  $z$  = Simpangan baku untuk kurva normal

$x_i$  = Data ke  $i$  dari suatu kelompok data

$\bar{x}$  = Rata-rata kelompok

$s$  = Simpangan baku

Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode grafik probabilitas normal. Grafik probabilitas normal adalah grafik yang digunakan untuk menentukan apakah nilai regresi yang tersisa didistribusikan secara normal dalam model regresi.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menentukan apakah model regresi berganda terkait dengan variabel independen. Jika harga korelasi antara variabel independen kurang dari atau sama dengan 0,800, tidak ada hubungan linier berganda. Singkatnya, uji korelasi ganda tidak dapat dilanjutkan jika ada beberapa variabel independen linier. Namun, jika multikolinearitas tidak terjadi di antara variabel, Uji multikolinearitas dapat dilanjutkan dengan persamaan berikut:

$$(1 + x)^n = N \sum x$$

Persyaratan multikolinearitas adalah bahwa harga korelasi antara variabel independen lebih besar atau sama dengan 0,600. Jika harga korelasi silang antara variabel independen kurang dari 0,600, itu berarti bahwa tidak ada korelasi berganda.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Dengan metode *Spearman's rho* menguji heteroskedastisitas untuk mengkorelasikan nilai residual dari hasil regresi dengan masing-masing variabel independen. Metode keputusan untuk menguji heteroskedastisitas menggunakan koefisien *Spearman's rho* adalah bahwa nilai signifikansi antara variabel independen dan residu lebih dari 0,05 tidak memiliki masalah heteroskedastisitas, tetapi dengan signifikansi kurang dari 0,05, ada masalah dengan Terjadi heteroskedastisitas.

### 4. Uji Autokolerasi

Autokolerasi ialah keadaan di mana korelasi yang tersisa dari satu not ke not berikutnya diatur berdasarkan deret waktu. Model regresi yang baik tidak memerlukan masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada atau tidak adanya autokolerasi, tes Durbin-Watson (DW) digunakan. Tes Durbin-Watson terdiri dari membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai tabel Durbin-Watson.

- a.  $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima (tidak terjadi Autokorelasi)
- b.  $DW < dL$  atau  $DW > 4-dL$  maka  $H_0$  ditolak (terjadi Autokorelasi)
- c.  $dL < DW < dU$  atau  $4-dU < DW < 4-dL$  maka tidak ada keputusan yang pasti.

### 5. Uji Linearitas

Linearitas adalah bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, masukkan. Untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen memiliki hubungan linier atau tidak dapat membandingkan nilai signifikansi linier dengan nilai spesifik 0,05.

- a. Bila  $\text{sig.linearity} < 0,05$  maka  $H_0$  diterima, yang berarti regresi linear.
- b. Bila  $\text{sig.linearity} \geq 0,05$  maka  $H_1$  ditolak, yang berarti regresi tidak linear.

### 3.5.3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi keadaan (tinggi dan turun) dari variabel *dependen* (kriteria) ketika dua atau lebih variabel *independen* diperlakukan sebagai prediktor (kenaikan dan penurunan nilai). Oleh karena itu, analisis regresi berganda dilakukan ketika jumlah variabel *independen* setidaknya 2. Seluruh perhitungan sesuai dengan regresi linier sederhana, yang seharusnya hanya dikembangkan sesuai dengan persyaratan regresi linier berganda.

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

$Y'$  = Variabel *dependent* (nilai yang diprediksikan)

$X_1$  dan  $X_2$  = Variabel *independent*

a = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

### 1. Uji F

Tes ini menentukan apakah variabel *independen* ( $X_1, X_2 \dots X_n$ ) bersama-sama memiliki dampak signifikan terhadap variabel *dependen* ( $Y$ ). Atau lihat apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel *dependen*. Berarti pentingnya hubungan yang muncul dapat memiliki untuk populasi (dapat digeneralisasi). Berikut adalah langkah-langkah atau urutan hipotesis pengujian dengan distribusi f:

#### a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait.

$H_a$  : apabila minimal terhadap satu  $\beta \neq 0$  maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait.

#### b. Menentukan tingkat signifikansi

Menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (nilai 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang umum digunakan dalam penelitian).

#### c. Menentukan F hitung

#### d. Menentukan F table

Setelah menentukan tingkat aktual atau tingkat keandalan yang digunakan, maka dapat menentukan nilai t tabel. Dengan derajat bebas (df) dalam distribusi-F, ada dua di antaranya, yaitu:

$$\text{df numerator} = \text{dfn} = \text{df}_1 = k - 1$$

$$\text{df denominator} = \text{dfd} = \text{df}_2 = n - k$$

keterangan:

df = *degree of freedom* / derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Banyaknya koefisien regresi

e. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ table}$

$H_1$  ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ table}$

f. Membandingkan  $F \text{ hitung}$  dengan  $F \text{ table}$

g. Kesimpulan

Keputusan itu mungkin menolak  $H_0$  atau menolak  $H_0$  menerimanya  $H_a$ . Nilai  $F \text{ hitung}$  yang diperoleh dari  $F \text{ tabel}$  apabila  $F \text{ hitung}$  lebih besar dari  $F \text{ table}$ , maka nilai itu ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel *independen* dan variabel *dependen*.

2. Uji T

Tes ini menentukan apakah model regresi dari variabel *independen* ( $X_1, X_2 \dots X_n$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel *dependen* (Y).

Tujuan dari uji-t adalah untuk menguji koefisien regresi secara individual.

Berikut ini adalah langkah atau urutan hipotesis dengan t-distribusi:

a. Merumuskan hipotesa

Ho:  $\beta_i = 0$ , yang berarti bahwa variabel independen bukanlah penjelasan yang signifikan untuk variabel tersebut. Ha:  $\beta_i \neq 0$  berarti bahwa variabel independen adalah penjelasan yang signifikan untuk variabel terkait.

1. Hipotesa nol = Ho

Merupakan pernyataan tentang nilai-nilai parameter populasi.

Ho adalah hipotesis statistik yang diuji untuk hipotesis kosong/nihil.

2. Hipotesa alternative = Ha

Ha dapat diterima jika data sampel memberikan bukti yang cukup bahwa hipotesis nol ialah salah.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (nilai 5% atau 0,05 adalah indikator standar yang umum digunakan dalam penelitian).

c. Menentukan T hitung

d. Menentukan T table

Setelah menentukan tingkat nyata atau tingkat kepercayaan yang digunakan oleh  $\alpha = 1\%$ ,  $5\%$ , atau  $10\%$ , Anda dapat menentukan nilai t untuk tabel menggunakan persamaan berikut:

$$df = n - k$$

Keterangan:

df : *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya koefisien regresi + konstanta

Kriteria Pengujian:

1.  $H_0$  diterima jika  $-T_{table} < T_{hitung} < T_{table}$
  2.  $H_0$  ditolak jika  $-T_{hitung} < -T_{table}$  atau  $T_{hitung} > T_{table}$
- e. Membandingkan  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$

### **3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Dalam bagian ini akan dibuat jadwal penelitian serta dipilih lokasi penelitian untuk menunjang penelitian serta agar penelitian lebih terstruktur dan lebih terencana.

#### **3.6.1. Lokasi Penelitian**

Kota Batam yang akan di jadikan lokasi pada penelitian ini, adapun memilih kota Batam sebagai lokasi penelitian berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

1. Banyaknya yang mengakses website [ppsdm.lkpp.go.id](http://ppsdm.lkpp.go.id) bagi kalangan instansi atau pun masyarakat umum.

2. Mudah dijangkau dan ekonomis serta untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan pengembangan *website* ppsdm.lkpp.go.id yang dilakukan oleh lkpp.
3. Jarak, waktu dan biaya yang menjadikan peneliti ini hanya dilakukan dikota batam.

### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Mulai bulan Maret sampai bulan Agustus 2019 merupakan jadwal penelitian, Penelitian akan dilaksanakan selama 6 bulan, yaitu:

**Tabel 3.2.** Jadwal Penelitian

No	Uraian	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		Minggu ke																											
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1							
1	Pengajuan Judul	■	■	■	■																								
2	Persiapan penelitian					■	■	■	■																				
3	Pengumpulan data									■	■	■	■																
4	Menganalisis dan mengolah data													■	■	■	■												
5	Mengimplementasi Metode Webqual 4.0 dengan <i>Statistical Package for the Sciences (SPSS)</i>																	■	■	■	■								

