

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT RIWAY
INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN *MEMBER*
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI



Oleh :
Citra Ang
171510067

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT
RIWAY INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN
MEMBER MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Citra Ang
171510067**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Citra Ang
NPM : 171510067
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT RIWAY
INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN MEMBER
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Januari 2021



Citra Ang
171510067

**ANALISIS KUALITAS SISTEM INFORMASI PT RIWAY
INTERNATIONAL TERHADAP KEPUASAN *MEMBER*
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

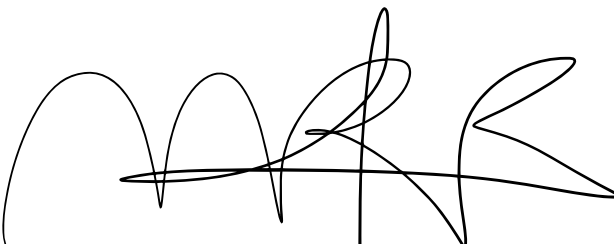
SKRIPSI

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

**Oleh :
Citra Ang
171510067**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 23 Januari 2021



**Muhammad Rasid Ridho, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Globalisasi turut mempengaruhi gaya hidup masyarakat dimana kesehatan menjadi hal yang sangat utama bagi setiap orang, maka tidak bisa dipungkiri jika dunia kedokteran masa sekarang telah menjadi salah satu tempat yang sangat dibutuhkan masyarakat di Kota Batam. PT. Riway International merupakan perusahaan yang berjalan di bidang suplemen makanan untuk kesehatan tubuh. Dengan kondisi persaingan bisnis saat ini, khususnya di Kota Batam yang begitu ketat namun PT. Riway International merupakan salah satu perusahaan yang mampu bertahan dan terus berusaha meningkatkan segala segi kualitas perusahaan salah satunya adalah sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem informasi seperti kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pada PT Riway Internasional cabang kota Batam. Teknik yang dipakai dalam penelitian ini yaitu sampel semu yaitu menggunakan populasi *member* pada kota Batam, sampel yang dipergunakan yaitu 200 responden. Alat pengukuran yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu 5 poin menggunakan skala Likert. Metode analisis data yang dipergunakan yaitu analisis deskriptif, serta uji kualitas data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas serta uji pengaruh pada penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi atau R^2 , sedangkan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji t dan uji F dengan bantuan *software statistic* SPSS 26. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *member* sedangkan kemudahan penggunaan dan kualitas interaksi tidak berpengaruh positif dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan *member*. Sedangkan kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kapuasan *member*.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kepuasan

ABSTRACT

Globalization also affects people's lifestyle where health is very important for everyone, so it cannot be denied that the medical world is currently one of the place that people really need in Batam City. PT. Riway International is a company that operates in the field of dietary supplements for human health. With the current condition of business competition, especially in Batam City which is so tight, PT. Riway International is one of the company that is able to survive and continue to strive to improve all aspects of the quality of the company, one of the aspect is the information system. This study aims to analyze the quality of information system such as Usability, Information Quality, Interaction Quality, Satisfaction at PT Riway International Batam branch. The technique reuse in this study is a quasi sample, namely using a population of residence in the city of Batam, we took 200 respondents as a sample. The measuring instrument use in this research is 5 points using a Likert scale. The data analysis method use is descriptive analysis, the data quality test in this studies use validity and reliability test and the influence test in this study use the analysis of the coefficient of determination (R^2), while the hypothesis testing in this study use the t test and the F test with the help of software statistic SPSS 26. Based on the result of this studies indicate that the Information Quality has a positive and significant effect on member satisfaction, while Usability and Interaction Quality do not have a positive and significant effect on member satisfaction. Meanwhile, Usability, Information Quality, Interaction Quality together have a positive and significant effect on member satisfaction.

Keywords : Usability, Information Quality, Interaction Quality, Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Komputer, 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.S.I, selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Muhammad Rasid Ridho, S.Kom, M.SI., selaku Ketua Program Studi Sistem Infromasi, Universitas Putera Batam dan pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
3. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
4. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Riway International di Kota Batam yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
6. Teman-teman se-angkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya.

Batam, 23 Januari 2021
Penulis

Citra Ang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Analisis.....	9
2.1.2 Sistem Informasi	9
2.1.3 Kualitas Sistem Informasi	11
2.1.4 Kepuasan	12
2.1.5 Webqual 4.0	13
2.1.6 Populasi dan Sampel	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	29
3.5 Metode Analisis Data.....	30
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	30
3.6 Uji Kualitas Data.....	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	33

3.7 Uji Pengaruh	33
3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	33
3.8 Uji Hipotesis	34
3.8.1 Uji t (Parsial)	34
3.8.2 Uji F (Simultan)	36
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
3.9.1 Lokasi Penelitian	37
3.9.2 Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Tampilan Sistem Informasi PT Riway International.....	39
4.1.2 Profil Responden Penelitian	41
4.2 Analisis Deskriptif	42
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
4.2.1.1 Kemudahan Penggunaan (Usability (X ₁))	42
4.2.1.2 Information Quality (X ₂)	42
4.2.1.3 Interaction Quality (X ₃)	42
4.2.1.4 Kepuasan member (Y)	42
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	47
4.3.1 Hasil Uji Validitas	47
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.4 Hasil Uji Pengaruh	52
4.4.1 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	52
4.5 Hasil Uji Hipotesis	53
4.5.1 Hasil Uji t	53
4.5.2 Hasil Uji F	54
4.6 Pembahasan.....	55
4.6.1 Pengaruh <i>Usability</i> (X ₁) terhadap Kepuasan <i>member</i>	55
4.6.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> (X ₂) terhadap Kepuasan <i>member</i>	56
4.6.3 Pengaruh <i>Interaction Quality</i> (X ₃) terhadap Kepuasan <i>member</i>	56
4.6.4 Pengaruh <i>Usability</i> , <i>information Quality</i> dan <i>Interaction Quality</i> terhadap Kepuasan <i>member</i>	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN	
LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah <i>Member</i>	2
Gambar 2. 1 <i>Quality Function Deployment Website</i>	13
Gambar 2. 2 Model Konseptual Webqual 4.0	15
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Halaman utama <i>website</i> PT Riway International.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Webqual 4.0.....	27
Tabel 3. 2 Variabel Dalam Penelitian	28
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Persentase Bulan Bergabung Responden	41
Tabel 4. 2 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4. 3 Rentang Skala Kriteria Analisis Deskriptif.....	42
Tabel 4. 4 Nilai Rata-rata Variabel <i>Usability</i>	43
Tabel 4. 5 Nilai Rata-rata Variabel <i>Information Quality</i>	44
Tabel 4. 6 Nilai Rata-rata Variabel <i>Interaction Quality</i>	45
Tabel 4. 7 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan <i>Member</i>	46
Tabel 4. 8 Output Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> (X1)	47
Tabel 4. 9 Output Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X2).....	48
Tabel 4. 10 Output Uji Validitas Variabel <i>Interaction Quality</i> (X3).....	49
Tabel 4. 11 Output Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	49
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas <i>Usability</i>	50
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i>	51
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas <i>Interaction Quality</i>	51
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Kepuasan.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	53
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Persamaan Slovin.....	28
Rumus 3. 2 Rentang Skala	31
Rumus 3. 3 Rumus Uji Validitas Data	32
Rumus 3. 4 Alpha Cronbach	33
Rumus 3. 5 Uji t (Parsial).....	34
Rumus 3. 6 Uji F	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan adalah kebutuhan yang sangat utama untuk setiap orang, Maka tidak bisa dipungkiri jika dunia kedokteran masa sekarang menjadi salah satu tempat yang sangat dibutuhkan masyarakat di Kota Batam. Sehat menjadi sebuah kebutuhan. Berdasarkan UU No.23 Tahun 1992 “Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis”. Dan UU No.36 Tahun 2009 menyatakan “Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis”.

Membahas lebih lanjut tentang kesehatan, dalam meningkatkan imunitas tubuh dapat dilakukan dengan mengonsumsi suplemen. Suplemen bertujuan untuk kesehatan dan juga menambah kebutuhan zat gizi bagi tubuh. Perilaku yang mengonsumsi suplemen di era persiapan memasuki masa dewasa yaitu mengonsumsi berbagai jenis minuman yang *sport drink* 56,4%, kemudian vitamin dan air minum (48,7%), minuman ber-energi (42,3%) dan juga suplemen-suplemen herbal (17,9%), sedangkan susu berprotein tinggi tidak banyak yang ingin konsumsi (3,9%) (Sugiar & Dieny, 2018).

PT. Riway International merupakan perusahaan yang berjalan di bidang suplemen makanan untuk kesehatan tubuh. Dengan kondisi persaingan bisnis saat

ini, khususnya di Kota Batam begitu ketat namun PT. Riway International merupakan salah satu perusahaan Multi Level Marketing yang mampu bertahan dan terus berusaha meningkatkan segala segi kualitas perusahaan salah satunya yaitu sistem informasi.

Demikian grafik data *member* riway dari cabang perusahaan PT. Riway International di Kota Batam, sebagai berikut.



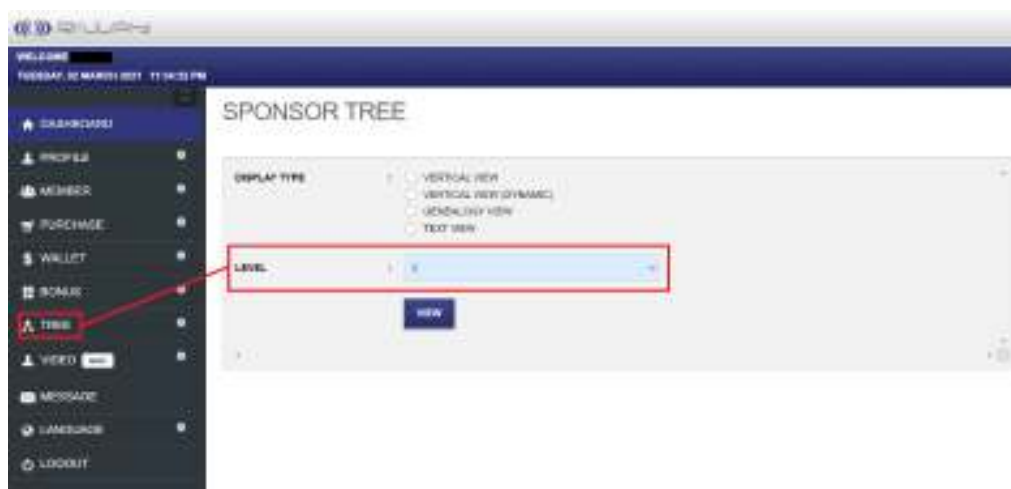
Gambar 1.1 Jumlah *Member*

Sumber : (PT. Riway International, 2020)

Berdasarkan gambar dari grafik data *member* riway PT. Riway International Tahun 2019, dapat diketahui adanya peningkatan dari bulan januari ada sebanyak 109 *member* yang bergabung sedangkan bulan february bertambah sebanyak 124 *member* yang bergabung. Kemudian bulan maret meningkat sebanyak 143 *member* yang bergabung, bulan mei sampai bulan September mengalami peningkatan dan penurunan. Di bulan oktober sampai desember mengalami penurunan selama tiga bulan berturut-turut. Sehingga total *member* dari bulan januari sampai desember 2019 ada sebanyak 1573 *member* yang bergabung. Disini penulis membuat batasan

pengambilan data selama tiga(3) bulan terakhir yaitu bulan oktober, november dan desember 2019 sebanyak 398 *member*.

Sistem informasi PT Riway International dibangun berbasis *website* yang dapat di operasikan secara *online* melalui alamat url <https://web.riway.com/> . Seluruh *member* Riway memiliki hak akses yang diberikan sejak awal *member* bergabung, segala informasi terbaru dapat diperoleh oleh setiap *member* melalui *website*. Di dalam *website* tersebut memiliki 5 fitur utama yaitu profil, member, dompet, bonus, pohon dan beberapa menu pendukung lainnya.



Berdasarkan 5 fitur utama di atas, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang sering di sampaikan oleh member, di antaranya desain tampilan *website* jarang diperbaharui, data yang terdapat pada fitur pohon tidak memiliki *filter* berdasarkan tanggal, bulan dan tahun. *Member* tidak memiliki hak akses untuk pengajuan perubahan data pribadi pada sistem, dan saat menampilkan data membutuhkan proses waktu yang cukup lama.

Kepuasan adalah penilaian tentang sebuah ciri atau keistimewaan suatu produk, jasa, atau produk itu sendiri, yang mempersiapkan tingkat kesenangan konsumen bergantung pada pemenuhan kebutuhan konsumsi (Lubis & Andayani, 2018). Kepuasan pengguna akhir dapat tercipta melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Dalam (YULIAFITRI & KHOIRIYAH, 2016) menyatakan bahwa Kepuasan berarti apabila seseorang merasa bahagia atas hasil yang didapat memuaskan karena telah mencapai tujuan dan keinginan orang tersebut. Kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah pendapat dimana kebutuhan, harapan dan juga ekspektasi seseorang kepada suatu produk atau pelayanannya telah terpenuhi.

Rasa puas bersumber dari prakiraan atau harapan dengan sebuah rasa yakin yang dimiliki sesaat sebelum membeli sebuah produk. Biasanya harapan bersumber dari kualitas yang diberikan produk disaat setelah membeli produk tersebut. Biasanya sering dijumpai kejadian, apabila seseorang merasa puas terhadap kualitas sebuah produk maka dia akan saling berbagi cerita atau pengalaman dengan rekan atau saudara terdekatnya. (Shiddiq et al., 2018)

PT. Riway International ingin melakukan analisis kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* yang bergabung. Dikarenakan tingkat jumlah *member*

yang bergabung semakin menurun maka diperlukan analisis kualitas sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan sistem informasi dengan kualitas yang lebih baik terhadap setiap *member* yang ada di Kota Batam.

Dalam pelaksanaan penelitian mengenai analisis kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member*, penulis menggunakan dengan metode Webqual 4.0 *Website Quality* (WebQual) termasuk salah satu metode yang dapat dipergunakan dalam pengukuran kualitas pada sebuah *website* didasarkan pada pendapat dari pengguna akhir (*end user*). WebQual ini merupakan pengembangan dari ServQual yang banyak dipergunakan untuk mengukur kualitas jasa.(Rahmatullah et al., 2019)

Setelah menjelaskan mengenai latar belakang penelitian ini dan didukung dengan beberapa referensi yang berasal dari jurnal penelitian, penulis ingin menjelaskan kembali bahwa penulis ingin melakukan kegiatan penelitian mengenai analisis kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member* yang berada di Kota Batam dan akhirnya penulis membuat penelitian ke dalam bentuk laporan skripsi yang diberi judul “Analisis Kualitas Sistem Informasi PT Riway International Terhadap Kepuasan *Member* Menggunakan Metode WebQual 4.0”.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis telah mengidentifikasi beberapa masalah yang terdapat dalam penelitian :

1. *Member* mengalami kesulitan dalam perubahan data pribadi pada sistem dan saat menampilkan data tidak memiliki *filter* pemilihan tanggal serta membutuhkan proses waktu yang cukup lama.
2. PT Riway International membutuhkan data dan informasi terkait dengan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* di Kota Batam.
3. PT Riway International memiliki tujuan untuk melakukan perbaikan pelayanan dan evaluasi terhadap kualitas sistem informasi.

1.3 Batasan Masalah

Agar terhindar dari hal menyimpang maupun luasnya pokok permasalahan saat penyusunan penelitian ini maka batasan masalah diuraikan sebagai berikut :

1. Pengambilan data dilakukan pada *member* cabang kota Batam yang bergabung sejak 3 bulan terakhir yaitu oktober, november, desember 2019 dikarenakan keterbatasan tenaga, waktu dan biaya.
2. Penulis fokus melakukan analisis kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* cabang perusahaan PT. Riway International yang berada di Kota Batam dengan menggunakan metode WebQual 4.0.
3. Sistem informasi perusahaan PT. Riway International yang diteliti berbasis web <https://web.riway.com/>

1.4 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka perumusan suatu masalahnya adalah :

1. Bagaimana menganalisis kualitas sistem informasi PT Riway International menggunakan WebQual 4.0 ?
2. Bagaimana tingkat kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member* menggunakan metode WebQual 4.0 ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis hasil analisis kualitas sistem informasi PT Riway International yang diukur menggunakan metode webqual 4.0.
2. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kualitas sistem informasi PT Riway International terhadap kepuasan *member* dengan menggunakan metode webqual 4.0

1.6 Manfaat Penelitian

Demikian penjelasan penulis mengenai manfaat penelitian yang diharapkan dapat diterima oleh pihak lain atau peneliti lainnya, yaitu :

A. Manfaat Teoritis

Demikian penjelasan penulis mengenai manfaat teoritis yang diharapkan dapat diterima oleh pihak lain atau peneliti lainnya, yaitu :

1. Hasil dalam penelitian ini bisa menambah dan memperkaya referensi dan teori yang berkaitan dengan penggunaan metode webqual 4.0 dalam menganalisis kualitas sistem informasi.
2. Hasil dari penelitian dapat dijadikan pedoman saat peneliti lain ingin melakukan penelitian dengan metode webqual 4.0

B. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Mempraktikkan pengetahuan yang didapatkan penulis selama pendidikan di Universitas Putera Batam khususnya mengenai pembelajaran metode webqual 4.0

2. Bagi Mahasiswa

a. Untuk bahan tambahan dan pedoman penelitian bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian khususnya yang mempergunakan metode webqual 4.0 dan membahas mengenai kualitas sistem informasi.

3. Bagi perusahaan

a. Bagi cabang perusahaan PT. Riway International yang berada di Kota Batam, dapat menjadi sumber berupa informasi yang akurat mengenai kualitas sistem informasi terhadap kepuasan *member* yang berada di Kota Batam.

b. Membantu PT. Riway International dalam melakukan perbaikan pelayanan dan evaluasi terhadap kualitas sistem informasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

Penulis membahas beberapa teori dasar yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian yang terdiri dari pengertian dan istilah secara umum.

2.1.1 Analisis

Analisis merupakan pemecah atau pemisah suatu komunikasi yang menjadi unsur-unsur penyusunnya, dan ide itu dapat relatif menjadi lebih jelas hubungannya antar beberapa ide yang lebih eksplisit (Hartato et al., 2018). Analisis adalah sebuah bentuk penyelidikan pada suatu peristiwa, dan analisis memiliki tujuan agar mengetahui situasi yang terjadi sebenarnya, sedangkan kesalahan adalah bentuk penyimpangan pada sesuatu yang dianggap telah benar. (Hadin et al., 2018). Analisis sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari karena Analisis merupakan sebuah upaya penyelidikan untuk melihat, mengamati, mengetahui, mengklasifikasi dan mendalami dalam penyelesaian sebuah masalah berdasarkan data-data yang ada.

2.1.2 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sebuah sistem yang menggabungkan sumber daya (manusia dan komputer) dalam memproses sebuah masukan (*input*) berubah

menjadi keluaran (*output*), dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah diterapkan oleh perusahaan.

Sistem informasi adalah gabungan dari komponen-komponen teknologi informasi yang saling bekerjasama dan menghasilkan suatu informasi untuk memperoleh satu jalur komunikasi dalam suatu organisasi atau kelompok (Jonny Seah, 2020). Berdasarkan uraian dalam (Hidayat & Muttaqin, 2018) Sistem Informasi adalah sebuah asosiasi yang terdiri atas beberapa modul yang saling terintegrasi dimana menyediakan informasi dan pengolahan sebuah data untuk dihadirkan sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*), database, serta source code dan juga model design mewakili dari untaian sebuah rancangan sistem informasi yang berfungsi untuk memudahkan dalam pengembangan dan *maintenance*.

Dalam hal lain Sistem Informasi juga mampu mendukung dalam pengambilan keputusan dan juga menyebutkan yaitu suatu kombinasi teratur perorangan, hardware (perangkat keras), software (piranti lunak), serta jaringan komputer dan komunikasi data dan basis data dalam mengumpulkan, menyebarkan, dan merubah informasi dalam suatu bentuk organisasi (L. Ariyati, M. Najib Dwi Satria, 2020).

Tujuan paling utama saat menerapkan sistem informasi pada suatu organisasi yaitu agar individu terbantu dalam pengambilan sebuah keputusan, juga agar efektivitas lebih meningkan dan juga efisiensi organisasi secara keseluruhan. (Rakhmadian et al., 2017). Menurut Hanif Al Fatta dalam (Jonny Seah, 2020), sistem infromasi terdiri dari komponen atau *block* yaitu disebut dengan istilah:

a. Blok Model (*Model Block*),

- b. Blok Bangunan (*Building Block*),
- c. Blok Masukan (*Input Block*),
- d. Blok Keluaran (*Output Block*),
- e. Blok Kendali (*Control Block*), dan
- f. Blok Teknologi (*Technology Block*).

2.1.3 Kualitas Sistem Informasi

DeLone dan Mclean (1992) mengatakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengertian bahwa karakteristik kualitas yang pengguna inginkan dari sistem informasi tersebut. Kualitas sistem adalah bagian dari pengukuran untuk menentukan kesuksesan sistem informasi yang dapat mempersiapkan sebuah informasi yang berguna sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna (Tulodo, 2019).

Kualitas Informasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akuntansi (Latif et al., 2019). Mengukur kualitas sistem informasi tidak mudah dilakukan, dikarenakan belum ada kriteria yang dapat menjadi standar untuk menentukan kualitas sebuah sistem informasi. Alat ukur dalam kualitas sistem dilakukan melalui melihat efektifnya sistem informasi yang sedang dijalankan pada perusahaan (Pratama Putra & Padriyansyah, 2019).

Kualitas sistem informasi bisa diandalkan jika memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang bagus dan berkemampuan untuk memberi kepuasan kepada pengguna.

2.1.4 Kepuasan

Rasa puas bersumber dari harapan dengan sebuah rasa yakin dimiliki oleh seseorang sesaat sebelum bergabung menjadi *member*. Biasanya harapan bersumber dari kualitas pelayanan perusahaan yang akan diterimanya disaat setelah bergabung. Pada saat setelah bergabung terhadap perusahaan tersebut, apabila pelanggan tidak suka dengan pelayanannya maka pelanggan tidak puas. Dan juga berlaku kebalikannya, jika kualitas dari pelayanan sesuai dan *member* suka maka kemungkinan pelanggan akan puas.

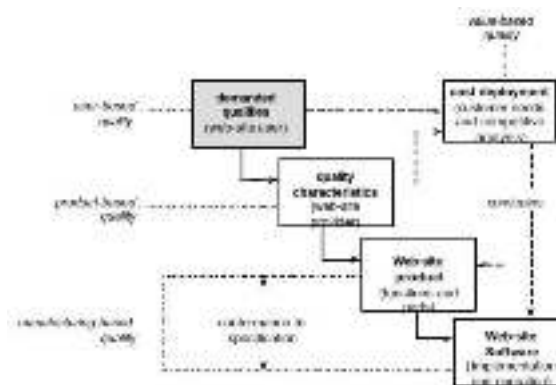
Menurut (Rahmatullah et al., 2019) Kepuasan dapat dikatakan sebagai sebuah sikap yang ditentukan dari pengalaman yang di dapat. Kepuasan adalah penilaian tentang ciri atau suatu keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu tersebut, yang tersedianya tingkat kesenangan pelanggan yang memiliki kaitan dengan memenuhi kebutuhan konsumsi pada pelanggan. Kepuasan dari pelanggan dapat tercipta lewat kualitas, pelayanan dan juga nilai. Kunci dari kesetiaan pelanggan yaitu dengan memberi nilai kepada pelanggan yang tinggi.

Biasanya sering dijumpai kejadian, apabila seorang *member* merasa puas terhadap kualitas pelayanan perusahaan maka pelanggan tersebut akan saling berbagi cerita atau pengalaman dengan rekan atau saudara terdekatnya, sehingga apabila hal tersebut terjadi maka akan lebih banyak calon *member* yang tertarik dan ingin bergabung. Dapat dikatakan kepuasan adalah evaluasi yang dapat menggambarkan perasaan seseorang bahwa sikapnya senang ataupun tidak senang dan puas ataupun tidak puas (Ghozali, 2017). Kepuasan dari pengguna sistem menunjukkan pada sebuah peristiwa ketika setelah memakai sistem tersebut

pemakai merasakan kepuasan dikarenakan kemudahan yang dimiliki oleh sistem tersebut (Pratama Putra & Padriyansyah, 2019).

2.1.5 Webqual 4.0

Webqual 4.0 ialah metode atau suatu teknik agar dapat mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan pendapat dari pengguna akhir (*end user*). Metode ini juga dapat dikatakan sebuah pengembangan dari SERVQUAL dan banyak juga digunakan dalam mengukur kualitas jasa, dan Webqual ini berbasis pada *Quality Function Deployment (QFD)*.



Gambar 2. 1 *Quality Function Deployment Website*

Sumber (Ramadan et al., 2020)

Metode ini telah dipergunakan dari tahun 1998 yang di mulai dari webqual 1.0 hingga sekarang webqual 4.0. Hasil dari webqual 4.0 berfokus terhadap 3 (tiga) dimensi pada kualitas *website* yaitu *Usability Quality* (kualitas penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas layanan interaksi) (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020)

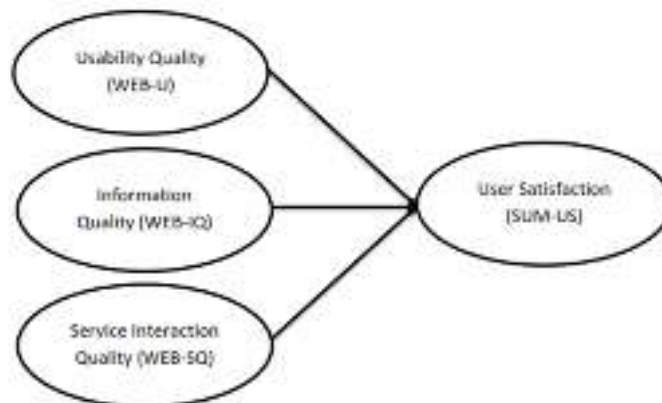
Webqual 1.0 ini hanya kuat terhadap information quality, dengan dimensi yaitu ease of use, experience, information, communication dan juga integration, alternatif

pada webqual 1.0 di uji melalui metode pilot kuesioner sebelum dilakukan pengujian pada populasi yang lebih besar dan juga untuk melakukan uji kualitas situs pada UK Bussines school dan mengikuti standar yang sudah ditentukan pada QFD dengan 24 pertanyaan. Pada Webqual 2.0 telah dilakukan *service* terhadap persepektif interaction dan telah mengalami sebuah perubahan secara signifikan alternatif webqual 1.0 dan mulainya melakukan banding pada Servqual, dan telah di uji pada domain toko buku online Amazon, buku online Blackwells dan juga Internet bookshop dan keluar hasil bahwa tingkat dari interaktif sebuah web dapat memberikan pengaruh pembelian lewat internet (Ramadan et al., 2020).

Pada versi Webqual 3.0 memiliki dimensi yaitu *web information quality* (*accurate, timely, reliable*), *web interaction quality* (*good reputation, safe to transact, personal data secure, will deliver as promise*) *site design quality* (*easy to navigate, attractive appearance, project a sense of competency*) tes dilakukan pada beberapa domain lelang online. Webqual 4.0 dapat disusun 3 (tiga) area sebagai berikut : kualitas informasi dari sebuah sistem informasi, kualitas interaksi dan juga *usability* dari human *computer interaction*. Pendapat pemakai sistem informasi ini terdiri atas 2(dua) bagian yaitu layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), dan *website* yang memiliki mutu bisa dilihat pada tingkat pendapat layanan aktual yang tinggi dan juga sebuah kesenjangan antara pendapat aktual dan ideal yang rendah(Ramadan et al., 2020). Berikut dimensi kualitas website yaitu (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020) :

1. *Usability Quality*, Sebuah mutu yang berkaitan dengan rancangan sebuah *website*, contohnya adalah penampilan *website*, kemudahan bernavigasi dan tampilan yang tersampaikan oleh pemakai.
2. *Information Quality*, Sebuah mutu yang dilihat dari isi yang terdapat pada *website* tersebut, layak atau tidak layak informasi untuk disampaikan seperti informasi yang akurat, format dan keterkaitannya.
3. *Service Interaction Quality*, Sebuah mutu yang berhubungan dengan layanan interaksi yang dialami atau dirasakan oleh pengguna ketika menelusuri *website*.

Gambar 2. 2 Model Konseptual Webqual 4.0



Sumber (Kurniawati et al., 2018)

Ada beberapa contoh alat ukur pada metode *webqual* 4.0 dari beberapa sumber yaitu :

1. Menurut (Tukino, 2019)
 - a. Kemudahan Penggunaan (*usability*) ialah sebuah atribut kualitas yang memberikan penjelasan penggunaan suatu antar muka (*interface*) seberapa mudah digunakan. *Usability* juga dapat mengacu pada metode untuk meningkatkan lebih mudah dalam pemakaian selama proses perancangan.

Terdapat beberapa Indikator yaitu : pengguna merasa telah mudah dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu *website*, interaksi antar *website* dengan pemakai jelas dan juga mudah dipahami, pengguna juga merasa mudah untuk menavigasikan suatu *website*, pengguna juga merasa mudah menggunakan suatu *website*, *website* juga mempunyai tampilan yang cukup menarik, desain juga sesuai dengan jenis *website*, *website* memiliki kandungan kompetensi, *website* menciptakan sebuah pengalaman yang positif untuk pemakai.

- b. Kualitas informasi (*information quality*) awalnya bergantung pada 3 hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timeliness*), dan relevan (*relevancy*). Terdapat beberapa Indikator yaitu : tersedianya informasi yang akurat, tersedianya informasi yang terpercaya, tersedianya informasi tepat waktu, tersedianya informasi yang relevan, tersedianya informasi mudah di pahami, tersedianya informasi dengan detail yang sesuai, dan memperlihatkan informasi yang formatnya yang sesuai.
- c. Kualitas interaksi (*interaction quality*) ialah sebuah interaksi pelayanan yang sedang dialami oleh pemakai saat sedang melakukan penyelidikan dalam site yang lebih dalam, tercipta dari kepercayaan dan empati, contohnya yaitu isu pada keamanan dalam bertransaksi dan berinformasi, pengantaran produk, personalisasi dan berkomunikasi dengan seorang pemilik site. Terdapat beberapa Indikator yaitu : *website* mempunyai reputasi yang baik, pemakai merasa cukup aman saat melakukan sebuah

transaksi, pemakai terasa aman tentang informasi pribadi, *website* telah memberi ruang bagi personalisasi, *website* telah memberi ruang bagi komunitas, *website* memberi kemudahan berkomunikasi dengan sebuah organisasi, pemakai merasa yakin jika barang atau jasa akan dikirimkan sesuai dengan yang telah dijanjikan.

2. Menurut (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020)

a. *Usability Quality*

Sebuah mutu yang berkaitan dengan rancangan sebuah *website*, contohnya adalah penampilan *website*, kemudahan bernavigasi dan gambaran yang disampaikan oleh pengguna. Terdapat beberapa Indikator yaitu : saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian *website* Detik.com, saat saya melakukan interaksi dengan *website* Detik.com yang jelas dan juga mudah di pahami, saya terasa mudah saat bernavigasi/menelusuri suatu *website* Detik.com, saya juga merasa *website* Detik.com telah mudah untuk dipergunakan, *Website* Detik.com juga mempunyai tampilan layer yang cukup menarik, desain *website* Detik.com telah sesuai dengan desain, sistem informasi berbasis web *website* Detik.com mempunyai kualitas yang cukup baik, *website* Detik.com juga memberi pengalaman yang positif untuk saya.

b. *Information Quality*

Sebuah mutu yang dilihat dari isi yang ada pada *website* tersebut, layak atau tidak layak informasi untuk disampaikan seperti informasi yang akurat, format dan keterkaitanya. Terdapat beberapa Indikator yaitu :

website Detik.com memberi informasi yang cukup akurat, *website* Detik.com memberi informasi yang terpercaya, informasi yang di sajikan *website* Detik.com selalu update, *website* Detik.com memberi informasi yang relevan dengan apa yang di butuhkan, *website* Detik.com memberi informasi dengan bahasa yang mudah di pahami, *website* Detik.com memberi informasi yang terperinci dan lengkap, informasi yang di sajikan *website* Detik.com sesuai dengan= format.

c. *Service Interaction Quality*

Sebuah mutu yang berhubungan dengan layanan interaksi yang dialami atau dirasakan oleh seorang pemakai ketika menelusuri *website*. Terdapat beberapa Indikator yaitu : *website* Detik.com memiliki reputasi yang baik, saat berinteraksi saya merasa aman, *website* Detik.com sangat menjaga informasi pribadi, *website* Detik.com memberi ruang bagi personalisasi pengguna, *website* Detik.com memberi ruang dalam komunitas, *website* Detik.com memberi kemudahan untuk berkomunikasi, saya percaya jika seluruh informasi dan juga layanan pada *website* Detik.com berjalan dengan baik dan juga optimal.

3. Menurut (Rahmatullah et al., 2019)

a. *Usability*

Terdapat beberapa indikator yaitu : kemudahan dalam pengoperasian, berinteraksi dengan *website* yang jelas dan mudah di pahami, kemudahan dalam bernavigasi, kemudahan dalam menemukan sebuah alamat *website*, memiliki tampilan layer yang atraktif, memiliki

ketepatan dalam tata letak penyusunan, sebuah tampilan sudah sesuai dengan jenis *website* pada pemerintahan, terdapat penambahan ilmu dari informasi *website*.

b. Kualitas Informasi

Terdapat beberapa indikator yaitu : tersedianya informasi yang cukup jelas, tersedianya informasi yang terpercaya, tersedianya informasi yang update, tersedianya informasi yang relevan, tersedianya informasi yang dapat dimengerti, tersedianya informasi yang cukup mendetail, tersajinya informasi dalam format yang sudah sesuai.

c. Kualitas Interaksi Pelayanan

Terdapat beberapa indikator yaitu : memiliki reputasi baik, dapat keamanan dalam melengkapi suatu transaksi, perasaan aman dalam penyampaian data pribadi, mudah dalam menarik minat dan perhatian, terdapat suasana yang komunitas, mudah dalam memberi masalah, memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi informasi yang disampaikan.

2.1.6 Populasi dan Sampel

Menurut (Fatah & Andayani, 2020) Populasi ialah perwujudan keseluruhan total yang terdiri atas obyek ataupun subyek yang memiliki karakteristik serta kualitas tertentu yang sudah peneliti tetapkan untuk diteliti kemudian berikutnya akan ditarik kesimpulan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dimana memiliki kualitas dan juga karakter tertentu yang peneliti tetapkan agar dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dan populasi tidak hanya terhadap

manusia, tapi juga terdapat pada obyek dan juga benda-benda. Populasi juga bukan hanya jumlah pada obyek/subyek yang dipelajari, tapi juga termasuk semua karakteristik subyek atau obyek miliki (Ramadan et al., 2020).

Menurut (Winanti et al., 2020) Sampel merupakan sebuah bagian dari jumlah data dan karakter dari oleh populasi itu sendiri. Jika operasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan dapat mempelajari seluruhnya. Sampel ialah bagian dari populasi, sampel yang telah diambil dari sebuah populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Ukuran sampel adalah seberapa banyak sampel yang akan diambil pada populasi (Luh & Muga, 2020).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi pedoman bagi peneliti untuk penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian oleh (Kurniawati et al., 2018) berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan Mister Aladin Dengan Menggunakan Webqual 4.0”. Penelitian ini menjelaskan secara signifikan, suatu kualitas *website* yang terdiri atas *usability*, *information quality*, dan juga *interaction quality* yang dapat membuat pengaruh kepuasan customer Mister Aladin. Dapat dilihat pada hubungan antara variabel yang bebas menunjukkan hubungan yang positif kepada variabel kepuasan pelanggan.
- 2) Penelitian oleh (Ramadan et al., 2020) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Admin PMB BSI-Group Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Suatu kualitas dari *website* secara

menyeluruh pmb.bsi.ac.id/pmb-adm berdasarkan pada nilai R² (Adjusted R Square) telah memberi kontribusi sebesar 47,4% kepada kepuasan pemakai. Kualitas interaksi dan kualitas informasi telah memberi kontribusi secara signifikan kepada kepuasan pemakai sebesar 0,250 dan 0,126 berdasarkan pada keluaran tabel koefisien regresi. Kualitas dari kegunaan telah memberi pengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan dari pengguna sebesar 0,041 dari tabel koefisien regresi keluaran.

- 3) Penelitian oleh (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020) dengan judul “Analisa Metode Webqual 4.0 dan *Importance-Performance Analysis (IPA)* Pada Kualitas Situs Detik.com”, penelitian ini memiliki hasil dari hitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada *website* Detik.com memberikan angka negatif (<0) sebesar -0,04, angka terbilang dapat menggambarkan bahwa taraf kinerja *website* Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunanya. Kuadran IPA memberikan hasil 1 indikator yang terdapat dalam kuadran I, 10 indikator pada kuadran II, serta 7 indikator pada kuadran III, dan 4 indikator termasuk kuadran IV. Hasil dari penelitian tersebut diharapkan bisa memberikan sebuah masukan terhadap pihak dari Detik.com lebih khusus pihak yang mengelola suatu *website* Detik.com, dan bisa menjadikannya sebagai evaluasi dalam meningkatkan dan mempertahankan suatu kualitas layanannya dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan atau pengunjung *website* Detik.com.
- 4) Penelitian oleh (Rahmatullah et al., 2019) dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Sekolah *North Jakarta Intercultural School* dengan Metode

Webqual 4.0". Berdasarkan pada penelitian ini diketahui bahwa sebuah kualitas informasi yang diberikan *website* sekolah di North Jakarta Intercultural School hasilnya sangat baik, hal demikian dapat dilihat dari hasil nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi yaitu $0.000 < 0,05$. Dan juga ada yang perlu di perbaiki lagi dari *website* ini yaitu dari segi suatu kualitas interaksi pelayanan dan juga kegunaan dengan membuat sebuah interaksi dari pemakai *website* seperti chatting, daftar online dan harus lebih memperhatikan kemudahan dalam menggunakannya.

- 5) Penelitian oleh (Abdu'a & Wasiyanti, 2019) dengan judul "Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0". Dari ketiga dimensi sebuah webqual 4.0 hanyalah dimensi Kualitas Informasi yang telah dinilai memiliki pengaruh pada kepuasan pemakai *website e-commerce* di Shopee, sedangkan *Usability* dan *Interaction Quality* Dimensi tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pemakai situs web *e-commerce* Shopee. ini bisa jadi dikarenakan beberapa Responden menilai *website e-commerce* Shopee bisa dikatakan ribet dioperasikan dalam interaksi dengan pemakai dan masih sulit untuk digunakan mengoperasikan menu yang tersedia pada *website e-commerce* Shopee dan juga di Responden Ada 50 orang pria dimana mereka merupakan orang-orang yang jarang dan tidak terbiasa Belanja via *online* yang jarang sekali ataupun tidak pernah sekali menggunakan situs web *e-commerce* Shopee. Resault dari uji f dan diperoleh tingkat signifikan,

memiliki pengaruh yang positif langsung terhadap kepuasan pengguna *website e-commerce* Shopee serentak.

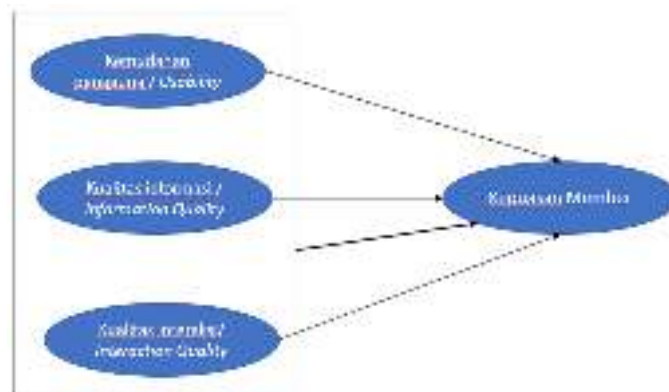
- 6) Penelitian dilakukan oleh (Tukino, 2019) dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* SIKMB Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada BP Batam)”. Agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan memperoleh umpan balik dari layanan suatu *website* maka diperlukan pengukuran. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* SIKMB pada BP Batam yaitu WebQual 4.0. WebQual adalah sebuah instrumen yang memberi nilai kualitas pada *website* menurut sudut pandang *end user*. Dalam penelitian ini dilakukan analisis *website* SIKMB di BP Batam menggunakan metode Deskriptif . jumlah responden 151 dengan *margin error* sebesar 5% dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Kesimpulannya yaitu : (1) Aspek *Usability* pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (2) Aspek *Information Quality* pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (3) Aspek *Interaction Quality* pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (4) Namun secara menyeluruh nilai kualitas *website* SIKMB pada dimensi Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, dan juga Kualitas Interaksi pada *website* SIKMB di BP Batam memiliki kualitas yang baik.
- 7) Penelitian yang dilakukan (Warjiyono & Hellyana, 2018) dengan judul “Pengukuran Kualitas *Website* Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0”. *E-government* di negara Indonesia sampai saat ini juga jumlahnya bertambah terus, namun masih ada banyak

yang belum terpenuhi standar kualitas baiknya. Faktor sebuah layanan berpengaruh cukup besar terhadap berhasilnya sebuah *e-government*. Sama juga dengan sebuah *website* pada Desa Jagalempeni yang beralamat www.jagalempeni.desa.id agar mengapai apa yang dicita-citakan pemerintah desa sedang menuju *good governance* pastinya harus terpenuhi sebuah standar kualitas yang baik dari kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas visual, oleh karena itu kualitas *website* desa perlu diukur. Hasil dalam pengukuran ini berkesimpulan bahwa *website* Desa Jagalempeni pada saat ini dilihat dari sisi *Usability Quality*, *Information Quality*, dan juga *Visual Quality* telah mempunyai kualitas yang baik, dan dilihat dari sisi *Service Interaction Quality* masih belum memiliki kualitas yang baik, dikarenakan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) masih belum juga terpenuhi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Untuk memperjelas penggambaran hipotesis dari setiap variabel penelitian yang telah diungkapkan, maka penulis akan mencoba merancang sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran



Sumber (Penulis, 2020)

2.4 Hipotesis

1. H1 : *Usability* (kemudahan penggunaan) pada sistem informasi PT Riway International berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan *member*.
2. H2 : *Information quality* (kuallitas informasi) pada sistem informasi PT Riway International berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan *member* .
3. H3 : *Interaction quality* (kualitas layanan) pada sistem informasi PT Riway International berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan *member*.
4. H4 : *Usability, Information quality, Interaction quality* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan *member*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah proses yang menggunakan sebuah data berupa angka sebagai alat untuk analisis keterangan yang ingin diketahui. Penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang telah memiliki landasan pada filsafat positivisme, dipergunakan dalam meneliti populasi dan sampel tertentu, menggunakan suatu instrumen penelitian dalam pengumpulan data, analisis data memiliki sifat yang statistik bertujuan pada pengujian populasi (S. Lumoly, S. Murni, 2018). Menurut (Dylan Trotsek, 2017) Salah satu tujuan dari analisis kuantitatif yaitu agar dapat menentukan sebuah hubungan antar variabel dalam sebuah popula

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3. 1 indikator Webqual 4.0

No	Variabel	Indikator webqual 4.0
1	Kualitas Pengiriman	Saya merasa mudah untuk mengetahui pengoperasian website saya
		Saya berinteraksi dengan web saya saat dengan jalan dan sedikit di rumah
		Saya merasa mudah untuk menemukan informasi yang saya butuhkan
		Saya merasa web saya saat mudah untuk di gunakan website saya memiliki tampilan yang menarik
		Tampilan website saya mudah untuk dengan desain sistem informasi modern yang
		website saya memiliki kemampuan yang baik
		website saya dapat secara efisien pengoperasian yang sedikit bagi saya
2	Kualitas Informasi	website saya memiliki informasi yang akurat
		website saya memiliki informasi yang lengkap
		Informasi yang di website web saya akan up to date
		website saya memiliki informasi yang akurat dengan apa yang dibutuhkan
		website saya memiliki informasi dengan bahasa yang mudah di pahami
		website saya memiliki informasi yang lengkap dan terperinci
		Informasi yang di website website saya tidak kurang yang akurat
3	Kualitas Layanan Customer	website saya memiliki operasi yang baik
		Saya merasa senang saat berinteraksi
		website saya dapat membantu informasi pribadi saya
		website saya memiliki sangat mudah pemrosesan bagi pengguna
		website saya memiliki sangat mudah dan akurat
		website saya memiliki kemudahan untuk berinteraksi
		Saya merasa yakin bahwa proses informasi dan layanan akan web saya akan berjalan dengan baik dan optimal

Sumber : (Diana Apriliani, Muhammad Fikry, 2020)

Terdapat pula variabel X dan Y dalam penelitian ini yang sudah dirangkum sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Variabel Dalam Penelitian

Variabel	Keterangan
X1	Kemudahan Penggunaan (usability)
X2	Kualitas Informasi (Information Quality)
X3	Kualitas Interaksi (Interaction Quality)
Y	Kepuasan Pengguna

Sumber : (Penulis, 2020)

3.3 Populasi dan Sampel

Dari data yang didapat maka populasi pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 398 populasi , dikarenakan jumlah populasi besar serta terbatasnya waktu dan tenaga yang peneliti punya, maka dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan populasi dari 3 bulan terakhir yaitu oktober, november dan desember dari data *member* PT Riway International cabang kota batam. Saat pengambilan sampel peneliti tidak mengambil seluruh sampel dari total populasi, peneliti menggunakan rumus slovin untuk mengestimasi proporsi populasi dengan tingkat kesalahan 5%.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Rumus 3. 1 Persamaan Slovin

Sumber : (Sukran, 2020)

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = *Error Tolerance* (5%)

$$n = \frac{398}{1 + (398 * (5\%^2))}$$

$$n = \frac{398}{1 + (0.99)}$$

$$n = \frac{398}{1.99} = 200$$

Setelah dihitung menggunakan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebesar 200 *member* sebagai responden.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Menganalisis keadaan yang terjadi atau yang ingin dikaji dan pengumpulan beberapa data yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan merupakan tujuan dari sebuah teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan ke responden secara langsung. Dalam tahap ini peneliti membuat beberapa pertanyaan kuesioner, pertanyaan-pertanyaan tersebut dibuat berdasarkan variabel-variabel yang ada dalam webqual yaitu, *usability*, *information quality*, *interaction quality* dan kepuasan *member*.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner sebanyak 25 pertanyaan, yang akan dijawab oleh responden berupa tanggapan yang sesuai dengan persepsi mereka mengenai kualitas *usability*, *information quality*, *interaction quality* dengan kepuasan *member* pada website PT Riway International. Data yang di dapat dari responden akan dikualifikasi, oleh karena itu diperlukan skala Likert.

Skala likert berguna dalam pengukuran suatu pendapat, sikap, dan juga pendapat orang mengenai *fenomena social* (Nasution, 2017). Banyak yang menggunakan Skala likert dikarenakan tidak sulit dibuat, serta juga dapat bebas membuat pertanyaan-pertanyaan yang realibilitas , relevan tinggi dan mudah diaplikasikan pada berbagai *platform* aplikasi (Moh. Amir Fiqi, 2018). Penelitian ini menggunakan *statement* dengan skor seperti sangat setuju diberi nilai skor 5, setuju diberi nilai skor 4, cukup setuju diberi nilai skor 3, tidak setuju diberi skor 2, sangat tidak setuju diberi nilai skor 1.

3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisa data bisa disebut juga “Pendeskrripsian suatu teknik analisis apa yang digunakan oleh peneliti dalam menganalisa data yang sudah terkumpul.” yaitu pengumpulan data, reduksi data, serta penyajian data dan menarik kesimpulan. (Effendy & Sunarsi, 2020). Adapun Pengumpulan data menurut Effendy, A. A. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif, pengujian instrumen data (uji kualitas data) yang terdiri dari “uji Validitas” dan “uji Reliabilitas (Sunarsi & Yuliani, 2019).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Fatih’adna, 2016) metode penelitian deskriptif digunakan agar diketahui variabel, baik satu variabel maupun lebih tanpa menciptakan suatu perbandingan atau menghubungkan antar variabel satu dengan variabel lain. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket), dan

skala pengukuran menggunakan skala likert. Memiliki tingkat penilaian sebagai berikut (Arnomo, 2018):

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor: 1
- 2) Tidak Setuju (TS) diberi skor: 2
- 3) Cukup Setuju (CS) diberi skor: 3
- 4) Setuju (S) diberi skor: 4
- 5) Sangat Setuju (SS) diberi skor: 5

Berikut merupakan contoh perhitungan jika jumlah sampel 200, maka skor terendah dihitung dengan cara bobot terendah dikali jumlah sampel, maka 1×200 yaitu 200. Jika skor tertinggi dihitung dengan cara bobot tertinggi dikali jumlah sampel, maka $5 \times 200 = 1000$. Rentang skala ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{m (n - 1)}{m} \quad \text{Rumus 3. 2 Rentang Skala}$$

Sumber : (Arnomo, 2018)

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif item

menggunakan rumus yang di atas maka akan diperoleh rentang nilai skala sebagai berikut ini :

$$RS = \frac{200 (5-1)}{5} = \frac{200 (4)}{5} = \frac{800}{5} = 160$$

Dari hasil perhitungan diatas bahwa rentang skala 160 mewakili 4 variabel, yaitu 3(tiga) variabel independen dan juga variabel dependen. Maka bisa dijelaskan bahwa rentang skala 200-360 menjelaskan sangat tidak setuju, 361-520

menjelaskan tidak setuju, 521-680 menjelaskan cukup setuju, 681-840 adalah setuju, 841-1000 adalah sangat setuju.

3.6 Uji Kualitas Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan dalam mengukur valid atau tidak valid kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan dalam kuesioner mampu menjelaskan apa yang diukur oleh kuesioner itu sendiri (Kurniawati et al., 2018). Uji Validitas yang dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi, yaitu dengan memperhatikan nilai korelasi r-hitung, nilai r-hitung akan dibandingkan bersama nilai r-tabel, dimana dapat dikatakan valid jika nilai korelasi r-hitung lebih besar atau $>$ r-tabel (Warjiyono & Hellyana, 2018).

Dalam pengujian Validitas akan dilakukan perbandingan nilai *Pearson Correlation* terhadap *r-tabel*. apabila suatu nilai PC lebih besar RT maka pertanyaan tersebut akan dinyatakan valid. Dalam pencarian r-tabel digunakan derajat 5% uji 2(dua) arah (Warjiyono & Hellyana, 2018).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(n(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

Rumus 3. 3 Rumus Uji Validitas Data

Sumber : (Yusup, 2018)

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah responden

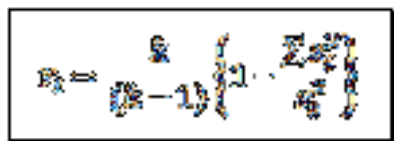
x_i = skor setiap item pada instrument

y_i = skor setiap item pada kriteria

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk konsisten pada hasil pengukuran hal yang sama jika dilaksanakan dalam konteks waktu yang sama. Dalam membandingkan *Cronbach's Alpha* dengan *r-tabel* menggunakan teori dasar uji reliabilitas. (Warjiyono & Hellyana, 2018)

Menurut (Kurniawati et al., 2018) Uji Reliabilitas adalah pengukuran sebuah gejala. Jika Reliabilitas sebuah pengukuran semakin meningkat, maka pengukuran tersebut akan semakin stabil untuk digunakan. Jika tingkat pada reliabilitas sebuah variabel penelitian jika hasil statistiknya *Cronbach's Alpha* (α) > 0.60.



$$\alpha = \frac{k-1}{k} \left(\frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_b^2 + \sigma_t^2} \right)$$

Rumus 3. 4 Alpha Cronbach

Sumber : (Yusup, 2018)

Keterangan :

r_1 = Koefisien reliability Alfa Cronbach

k = jumlah item soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians skor tiap item

σ_t^2 = varians total

3.7 Uji Pengaruh

3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi(R²) berguna agar dapat mengetahui apakah terdapat hubungan yang sempurna atau tidak sempurna dapat dilihat pada suatu perubahan

apakah variabel terikat akan mengikuti variabel bebas pada proporsi yang sama. (Kurniawati et al., 2018)

Besar variabel independen akan mempengaruhi variabel dependen ditunjukkan melalui koefisien determinasi. Jika sebuah variabel bebas lebih dari 2 variabel maka regresi wajib menggunakan *adjusted* R² sebagai koefisien determinasi. Dan mengukur proporsi variasi pada variabel dependen menggunakan koefisien determinasi dan telah dijelaskan oleh regresi. Nilai dalam R² berkisaran antar 0 sampai dengan 1 (S. Lumoly, S. Murni, 2018).

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji t (Parsial)

Uji ini adalah uji parsial dari koefisien regresi untuk menetapkan suatu signifikansi pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan uji ini, signifikansi bertujuan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Rumus dari uji t yaitu :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 Uji t (Parsial)

Sumber : (Yusup, 2018)

Keterangan :

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Hipotesis variabel bebas kemudahan penggunaan (*usability*) dengan variabel kepuasan *member*.

1. Variabel independen *usability* dapat disebut berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen kepuasan *member* apabila nilai t hitung memiliki nilai lebih besar (\leq) dari nilai t tabel dan nilai signifikan memiliki nilai lebih kecil dari 0,05.
2. Variabel independen *usability* dapat disebut memiliki pengaruh secara tidak positif atau negatif terhadap variabel dependen kepuasan *member* apabila nilai t hitung memiliki nilai lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikan memiliki nilai lebih besar dari 0,05.

Hipotesis variabel bebas kualitas informasi (*information quality*) dengan variabel kepuasan *member*.

1. Variabel independen *information quality* dapat disebut memiliki pengaruh secara positif terhadap variabel dependen kepuasan *member* jika nilai t hitung memiliki nilai lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikan memiliki nilai lebih kecil dari 0,05.
2. Variabel independen *information quality* dapat disebut memiliki pengaruh secara tidak positif atau negatif terhadap variabel dependen kepuasan *member* apabila nilai t hitung memiliki nilai lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikan memiliki nilai lebih besar dari 0,05.

Hipotesis variabel bebas kualitas interaksi (*interaction quality*) dengan variabel kepuasan *member*.

1. Variabel independen *interaction quality* dapat disebut memiliki pengaruh secara positif terhadap variabel dependen kepuasan *member* jika nilai t hitung

memiliki nilai lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikan memiliki nilai lebih kecil dari 0,05.

2. Variabel independen *interaction quality* dapat disebut memiliki pengaruh secara tidak positif atau negatif terhadap variabel dependen kepuasan *member* jika nilai t hitung memiliki nilai lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikan memiliki nilai lebih besar dari 0,05.

3.8.2 Uji F (Simultan)

Uji F berfungsi untuk pengujian pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen (Ramadan et al., 2020). Hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Ho merupakan variabel independen *usability, information quality, interaction quality* tidak berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan *member*.
2. Ha merupakan variabel independen *usability, information quality, interaction quality* berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan *member*.

Kriteria penilaian Uji F merupakan :

1. Apabila F hitung memiliki nilai lebih besar dari nilai F tabel, dan nilai sig kurang atau lebih kecil dari 0,05 maka Ho akan ditolak serta Ha akan diterima yang memiliki arti semua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
2. Apabila F hitung memiliki nilai lebih kecil dari F nilai tabel, dan nilai sig besar atau lebih dari 0,05 maka Ha akan ditolak serta Ho akan diterima yang memiliki

arti semua variabel independen tidak terpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

F hitung bisa hitung dengan rumus berikut :

$$F = \frac{R^2/k - 1}{(1 - R^2)/(n - k)}$$

Rumus 3. 6 Uji F
Sumber : (Antara, 2017)

Keterangan :

F : Nilai F-hitung

R² : Koefisien Determinasi

K : Banyaknya variabel dalam regresi

n : Jumlah observasi/pengamatan

3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian, penelitian dilaksanakan pada PT Riway International cabang kota Batam yang beralamatkan di Komplek Orchid Business Centre Blok C No. 6-7, Batam Centre, Batam. Kantor PT Riway International cabang Batam, memiliki 3 lantai dengan *design* yang nyaman bagi *member* yang masuk ke dalam ruangan tersebut. Kantor ini berada tepat di sebelah proyek Apartmen Oxley Batam dan ruko-ruko lainnya. Kantor PT Riway International cabang Batam memiliki 4 staf yang berkemampuan di bidang masing-masing.

3.9.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan ± 6 bulan sampai selesainya tugas penulisan dan penyusunan skripsi ini. Jadwal penelitian yang sudah ditentukan dapat diketahui pada tabel yang sudah dibuat sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

KEGIATAN	BULAN																			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Jadwal				■																
Studi Pustaka					■	■	■	■												
Metode Penelitian						■	■	■												
Menentukan									■	■	■	■								
Data Pengolahan													■	■	■	■				
Kontribusi																	■	■	■	■
Pengalokasian Skripsi																	■	■	■	■