

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Dua bagian dari bab ini adalah analisis literatur dan teori fundamental. Bagian ini mencakup 10 teks penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan publikasi dengan subjek yang sama. Penelitian sebelumnya yang disebutkan pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1 Kajian Pustaka

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Syntheize</i>	<i>Summarize</i>
1	<i>Using the importance-performance analysis to improve hospital information system attributes based on nurses' perception</i> [11].	Penelitian ini menganalisis objek yang berbeda dan menggunakan	Menggunakan metode yang berbeda <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Hal yang dapat diperhatikan yaitu pekerjaan yang harus ditingkatkan dalam sistem HIS yang baru dikembangkan dan juga tidak lupa juga dengan fokus pada peningkatan aspek teknis dari sistem HIS saat ini.	Analisis yang dapat membantu manajer rumah sakit dan pengembang perangkat lunak untuk mengalihkan sumber daya, waktu dan energi dari atribut	Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi atribut layanan HIS yang relevan dengan kepentingan dan kinerja Rumah Sakit Sistem Informasi (HIS), dan memprioritaskan intervensi manajemen.
2	<i>The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping</i> [12].	Menggunakan objek yang berbeda dan dengan menggunakan metode yang sama	Menggunakan model structural dalam penelitian.	Menjamin keberhasilan pengukuran kinerja dengan baik.	Desain situs berdampak pada kualitas layanan elektronik.	Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang komponen yang memengaruhi perilaku, kepercayaan serta kepuasan pelanggan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Syntheize</i>	<i>Summarize</i>
3	<i>An Approach to Discovering Product /Service Improvement Priorities: Using Dynamic Importance-Performance Analysis</i> [13].	Menggunakan metode yang berbeda	Digunakan sebagai pendekatan untuk menemukan produk atau layanan prioritas	Pada penelitian ini memiliki keterbatasan metode dimana hanya menggunakan frekuensi fitur produk yang disebutkan dalam ulasan sebagai indikator kepentingan, mengabaikan persaingan pasar; dan hanya berfokus pada kepentingan statis dan kinerja target fitur produk/jasa.	Pada penelitian ini dapat membuat kontribusi penelitian baru untuk penemuan otomatis prioritas peningkatan produk/layanan dari ulasan pelanggan online berskala besar yang juga dapat dengan menggunakan untuk pemantauan kinerja produk/layanan dan analisis kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan desain produk atau layanan dan kampanye pemasaran	Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menemukan prioritas peningkatan produk /layanan melalui kinerja kepentingan yang dinamis analisis ulasan pelanggan online.
4	Pengaruh Mutu Pembelajaran Online dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi COVID-19 [14].	Menggunakan metode EUCS Untuk mengukur kepuasan siswa dan kualitas pembelajaran dengan mengumpulkan data melalui survei dan dokumentasi	Menggunakan metode yang berbeda	Hasil belajar siswa secara signifikan dan menguntungkan dipengaruhi oleh pembelajaran online.	Menghitung variabel ditemukan bahwa Mutu Pembelajaran Online	Tujuannya untuk mengetahui bagaimana pembelajaran online mempengaruhi hasil belajar, tingkat kepuasan siswa, dan bagaimana kualitas pembelajaran online mempengaruhi tingkat kepuasan siswa selama pandemi covid-19.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Syntheize</i>	<i>Summarize</i>
5	Analisa Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) Menggunakan Metode Webqual 4.0 [15].	Penelitian menggunakan metode yang sama dengan melakukan analisa dan dengan objek yang berbeda	Memberikan Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN).	Suatu hasil pengukuran dapat diterima jika menghasilkan nilai yang kurang lebih sama bila diterapkan berkali-kali (Syaifullah & Soemantri, 2016) maka digunakan web LYKAN.	Aplikasi LYKAN yang telah dibuat untuk layanan akademik dari hasil perhitungan sudah sangat memuaskan, Akan tetapi tetap diperlukannya pengembangan <i>website</i> pada aspek kegunaannya.	Tujuan dari penelitian ini yaitu Website LYKAN akan menyediakan informasi.
6	Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Menggunakan Metode IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>) di PT.Arina Jaya Gresik [16].	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan kualitatif.	Menggunakan metode yang berbeda	Sebagai prioritas utama dalam diagram Cartesian, Arina Motor dapat berkonsentrasi untuk meningkatkan performa atribut yang terdapat pada kuadran A.	Kemampuan untuk mengetahui secara langsung keinginan dan harapan klien masih belum terlalu efektif.	Kepuasan pelanggan dengan menggunakan metodologi IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>).
7	WebQual 4.0 dan <i>Importance-Performance Analisis</i> (IPA): Eksplorasi Kualitas Situs Web e-Kuisisioner	Dengan menggunakan objek yang berbeda	Dengan menggunakan metode yang sama	Penelitian menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan kuesioner perlu ditingkatkan dalam kegunaan, presentasi dan peningkatan halaman informasi.	Metode penelitian untuk mengukur kinerja <i>website</i> e-Kuesioner.	Tujuan dari penelitian ini digunakan untuk memberikan grafik dasar dan data analisis data yang sederhana.
8	Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan	Melakukan analisis kualitas dari sebuah <i>website</i>	Metode yang sama	Lebih memperhatikan kemudahan pelayanan.	kepuasan pengguna di situs <i>website e-learning</i>	Studi ini bertujuan untuk menilai dan mengukur

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Syntheize</i>	<i>Summarize</i>
	Metode Webqual 4.0 Studi Kasus: <i>MyBest E-learning System UBSI</i> [17].				universitas diukur menggunakan metode webqual. Pengukuran ini termasuk dalam kategori cukup tinggi, dengan skor kepuasan masuk dalam kategori pu.	kepuasan pengguna dengan platform <i>e-learning</i> .
9	Analisa Kualitas Layanan Website PT. Masusskita United Menggunakan Metode Webqual [18].	Menganalisis kualitas layanan <i>website</i>	Menggunakan metode yang sama dan dengan objek yang berbeda	Perusahaan menganalisis bagaimana keefektifan layanan situs <i>website</i>	menganalisis data statistik dengan SmartPLS 3.0.	Untuk mengevaluasi layanan online yang diberikan oleh PT Masusskita United.
10	Pengaruh Kualitas Aplikasi Zoom Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pembelajaran Mahasiswa Berbasis Online Dimasa Pandemi COVID-19 Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Telkom University)	Menggunakan metode kuantitatif dan dimensi Menggunakan metode webqual 4.0	Menggunakan metode yang sama, akan tetapi ada sedikit perbedaan pada metode yang dipakai dan objek yang berbeda	Memperhatikan pada kebutuhan dan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan mahasiswa di universitas Telkom.	substansial secara simultan terhadap User <i>Satisfaction</i> , sesuai temuan pengujian hipotesis pada tabel koefisien.	Mahasiswa Telkom University menjadi subjek untuk memenuhi kepuasan di masa Pandemi Covid 19 menggunakan WebQual 4.0.

Tabel 2.1 diatas merupakan penelitian terdahulu yang dilakukan yang memiliki persamaan seperti metode yang digunakan dan perbedaan seperti objek penelitiannya. Penelitian terdahulu ini dapat digunakan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan, karena referensi ilmiah yang relevan sudah ada sehingga penelitian lebih kuat dan akurat. Beberapa penelitian telah menggunakan metode IPA (*Impance-Performance Analysis*) untuk mengidentifikasi fitur atau faktor utama dari suatu sistem atau layanan. Metode ini membantu memprioritaskan perbaikan atau pengembangan sistem atau layanan.

Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa kualitas layanan elektronik, kualitas pembelajaran dan kualitas situs *website* memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna atau pelanggan. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas dalam konteks teknologi informasi dan komunikasi. Kajian pustaka memberikan gambaran umum tentang pendekatan yang digunakan dalam penelitian terkait topik-topik yang beragam.

Contoh penelitian terdahulu yang dilakukan adalah analisis kepuasan mahasiswa LYKAN dengan metode WebQual 4.0. Penelitian ini menggunakan metodologi WebQual 4.0 sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan akademik yang ditawarkan di *website* LYKAN. Walaupun objek penelitiannya berbeda dengan penelitian lain yaitu penelitian yang fokus pada layanan mahasiswa akademik, metode WebQual 4.0 tetap digunakan untuk memahami kepuasan pengguna.

2.2 Dasar Teori

Landasan teori mendukung dan menjelaskan pokok bahasan yang mencakup konsep, definisi, dan argumentasi yang berkaitan. Teori ini didasarkan pada studi literatur tentang topik penelitian. Tujuan penerapan teori dasar adalah untuk dapat memberikan saran dan petunjuk untuk memecahkan masalah yang muncul dalam penelitian.

2.2.1 Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM)

Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) memperkenalkan paradigma terbaru khususnya di perguruan tinggi. Inspirasi konsep MBKM datang dari K.H. Dewantara menggaris bawahi pentingnya kemandirian dalam pendidikan. Dalam konsep “Merdeka Belajar” ditekankan pentingnya kemandirian dalam berpikir. Menurut Nadiem Makarim, kebebasan berpikir harus datang dari pendidik yang menjadi pemimpin dalam pembelajaran transformatif di semua jenjang pendidikan. MBKM memberikan ruang yang luas bagi mahasiswa dan perguruan tinggi untuk mengembangkan kreativitas, inovasi dan ilmu pengetahuan sesuai dengan kebutuhan zaman. MBKM mengubah paradigma pendidikan yang semula berorientasi pada sistem yang kaku dan terstruktur, menjadi lebih inklusif, adaptif dan tanggap [19].

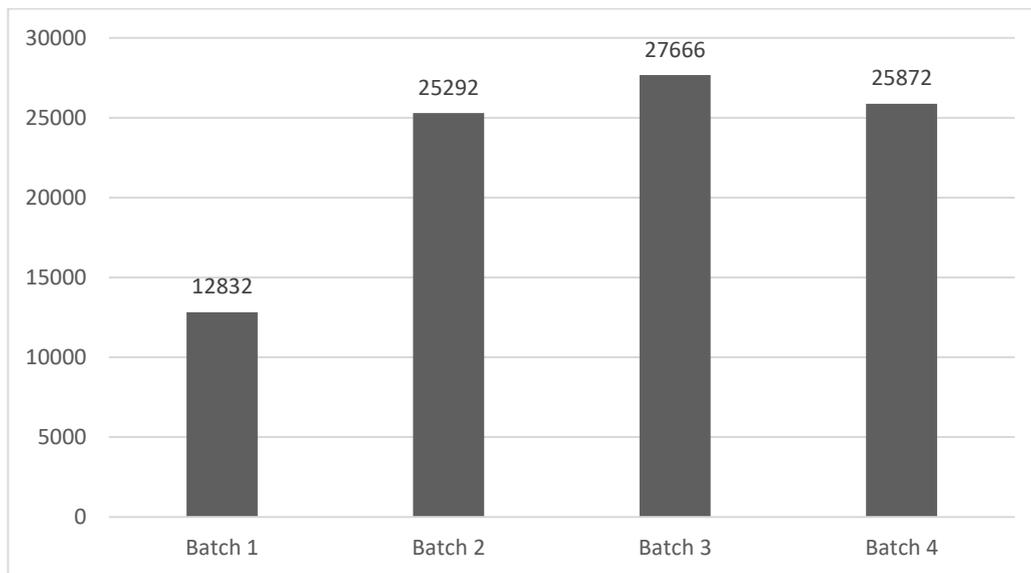
Kebijakan MBKM bertujuan untuk mendorong mahasiswa mengikuti kegiatan pembelajaran yang praktis dan relevan. Kebijakan ini menawarkan delapan bidang kegiatan pembelajaran yang meliputi Pertukaran Pelajar, Magang/Praktik Kerja, Asistensi Mengajar di Satuan Pendidikan, Penelitian/Riset, Proyek Kemanusiaan, Kegiatan Wirausaha, Studi/Proyek Independen, dan Membangun Desa/Kuliah Kerja Nyata Tematik. Melalui kegiatan-kegiatan ini, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan praktis, memperluas pengetahuan mereka, serta mempersiapkan diri untuk dunia kerja dan masyarakat secara lebih komprehensif. Dengan demikian, kebijakan MBKM memberikan ruang yang lebih luas bagi mahasiswa dalam mengikuti berbagai pengalaman pembelajaran yang dapat meningkatkan kompetensi dan kesiapan mereka [20].

Kebijakan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) mengacu pada pengaturan Standar Nasional Pendidikan Tinggi Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020. Berbagai pihak, termasuk perguruan tinggi (PT), program studi, mahasiswa dan mitra mematuhi kriteria ini. Manajemen PT harus mendukung hak - hak mahasiswa yaitu:

- a. Dapat mengambil SKS hingga dua semester setara dengan 40 SKS di luar perguruan tinggi.
- b. Dapat mengambil SKS selama satu semester atau setara dengan 20 SKS pada program studi lain di universitas yang sama.
- c. Menyiapkan daftar mata kuliah tingkat fakultas yang dapat diambil oleh mahasiswa dari berbagai program studi.
- d. Bekerja dengan mitra untuk menyusun dokumen kerjasama (MoU/SPK) [21].

2.2.2 Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB)

Tujuan program MSIB adalah memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa melalui pembelajaran sambil bekerja (*experimental learning*) selama 1-2 semester. Program ini bertujuan untuk mempersiapkan lulusan dengan memiliki keterampilan yang relevan (*hard skills dan soft skills*) [22]. Mahasiswa dapat memperoleh *hard skill* melalui pengembangan keterampilan teknis dalam pekerjaan, kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang kompleks, dan keterampilan analitis lainnya. *Soft skill* juga mencakup pengetahuan profesional/etika kerja, keterampilan komunikasi dan interaksi pribadi dan kerja sama tim. Program MSIB seperti magang dan studi independen memberikan keuntungan dalam *mengupdate* materi dan metode pengajaran serta topik penelitian yang relevan. Pembelajaran ini dilakukan dengan bekerja sama dengan mitra seperti perusahaan, yayasan nirlaba, organisasi multilateral, lembaga pemerintah dan *start-up* [23].



Gambar 2.1 Gambar Grafik mahasiswa aktif MSIB

Mengacu pada Gambar 2.1 yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pengelola Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) pada bulan maret 2023 maka didapatkan hasil grafik mahasiswa aktif, terlihat pada *batch* 1 yang memiliki 12832 mahasiswa yang berminat mengikuti program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) masih sedikit. Namun, *batch* 3 yang di mulai sejak 22 Agustus 2022 mahasiswa yang mengikuti program (MSIB) mengalami kenaikan drastis sekitar 27666 mahasiswa.

2.2.3 Webqual 4.0

Richard T. Vidgen dan Stuart J. Barnes membuat versi asli Webqual. Webqual merupakan pengukuran yang bergantung pada penyebaran fungsi kualitas (QFD). Dengan kata lain, Webqual adalah evaluasi sebuah *website* dari sudut pandang pengunjungnya. Teknik ini merupakan evolusi dari SERVQUAL, alat yang diterima secara luas untuk menilai kualitas layanan. Metodologi ini telah diterapkan pada persiapan beberapa tes interaksi dan item sejak diperkenalkan pada tahun 1998 [18].

Metode WebQual 4.0 menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung. Dengan menggunakan dimensi-dimensi dan atribut-atribut yang telah

ditentukan, analisis webqual 4.0 membantu dalam memahami bagaimana pengguna melihat kualitas *website* dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna [8].

Metode WebQual 4.0 mencakup tiga dimensi: *Usability* (meliputi penampilan dan kegunaan umum), *Information quality* (meliputi akurasi, ketepatan waktu, relevansi, dan kepercayaan pada informasi), dan *Interaction quality* (mengukur 23 pertanyaan untuk menilai kualitas layanan, termasuk keamanan, kepercayaan, personalisasi, dan akses ke perusahaan). Ketiga variabel tersebut yaitu:

a. Usability Quality

Usability (kegunaan) berkaitan dengan desain *website*, termasuk kegunaan, navigasi, dan pesan yang diterima pengguna.

b. Information Quality

Informasi yang relevan berkaitan dengan topik yang sedang dibahas. Ketepatan waktu menjaga informasi terkini, benar, dan dapat dipercaya.

c. Service Interaction Quality

Bagaimana konsumen mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang situs *website* yang dikunjungi dari posisi kepercayaan dan empati [24].

Item webqual 4.0 merupakan acuan untuk pembuatan kuesioner yang akan disebarakan ke responden. Item kuesioner disebutkan dalam Tabel 2.2 di bawah ini [25]:

Tabel 2.2 Item Webqual 4.0

Dimensi	Item Webqual 4.0
Kualitas Kegunaan (<i>Usability Quality</i>)	1.Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
	2.Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan mudah di mengerti

Dimensi	Item Webqual 4.0
	3.Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
	4.Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
	5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
	6.Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
	7. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
	8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	9.Menyediakan informasi yang cukup jelas
	10.Menyediakan informasi yang dapat di percaya
	11.Menyediakan informasi yang <i>up to date</i>
	12.Menyediakan informasi yang relevan
	13.Menyediakan informasi yang mudah untuk dibaca dan dipahami
	14.Menyediakan informasi yang cukup detail
	15.Menyajikan informasi
Kualitas Interaksi layanan (<i>Service Interaction Quality</i>)	16.Mempunyai reputasi yang baik
	17.Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi
	18.Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
	19.Kemudahan dalam menyampaikan data pribadi
	20.Adanya suasana komunitas
	21.Kemudahan untuk memberi masukan (<i>feed back</i>)
	22.Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>
Keseluruhan (<i>User Satisfaction</i>)	23.Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini.

Metode WebQual 4.0 menggunakan skala likert untuk mengukur persepsi pengguna terhadap setiap atribut dalam setiap domain. Pengguna diminta untuk memberikan penilaian pada setiap atribut berdasarkan tingkat setuju atau tidak setuju. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap website [26].

2.2.4 Skala Likert

Skala likert digunakan sebagai alat pengukuran sikap dalam instrumen penilaian. Likert merupakan salah satu bentuk skala psikometrik yang biasa digunakan dalam kuesioner, terutama dalam penelitian dan survei. Tujuan dari penggunaan skala ini adalah untuk menilai persepsi, sikap, atau pendapat individu atau kelompok tentang peristiwa atau fenomena sosial tertentu [27].

Likert digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan skor pada setiap responden. Skala likert memiliki 5 tingkatan yang dapat digunakan responden untuk menunjukkan apakah mereka setuju atau tidak. Tingkat persetujuan dibagi ke dalam kategori:

- a. Sangat tidak setuju (STS) = 1,
- b. Tidak setuju (TS) = 2,
- c. Netral (N) = 3,
- d. Setuju (S) = 4,
- e. Sangat setuju (SS) = 5 [28].

Setiap pernyataan diberi bobot atau tingkat kepercayaan yang berbeda, yang biasanya dinyatakan dalam angka atau tanda numerik. Biasanya, penilaian menggunakan angka yang semakin tinggi menunjukkan tingkat persetujuan yang lebih tinggi terhadap pernyataan tersebut. Penilaian dari setiap responden dapat dijumlahkan untuk mendapatkan skor total atau rata-rata dari skala likert. Skor ini dapat digunakan untuk menganalisis atau membandingkan persepsi atau sikap responden [29].

2.2.5 Populasi dan Sampel (Slovin)

Metode ini digunakan dalam penelitian dengan populasi yang sangat besar, di mana mengambil seluruh populasi untuk dijadikan sampel tidak efisien atau tidak memungkinkan secara praktis [30]. Metode Slovin didasarkan pada asumsi bahwa probabilitas memilih setiap anggota populasi menjadi bagian dari sampel adalah proporsional terhadap ukuran populasi tersebut. Dengan menggunakan rumus

Slovin, peneliti dapat menghitung ukuran sampel yang diperlukan untuk memenuhi tingkat kesalahan yang ditentukan dengan tingkat kepercayaan tertentu [31].

Menentukan margin eror sebelum memasukkan populasi kedalam slovin. Margin *error* untuk penelitian ini dihitung menjadi 10%, atau 0.01 artinya hanya ada 10% kemungkinan kesalahan akan terjadi. Rumus slovin dapat dihitung dengan:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad 2.1$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10 % [15].

2.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk memverifikasi kualitas dan keandalan instrumen pengukuran yang digunakan. Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengukur secara akurat struktur yang dirancang. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan hasil yang konsisten dan stabil atas pengukuran yang berulang-ulang.

1. Uji Validitas

Uji validitas menilai kemampuan suatu alat ukur atau metode pengumpulan data secara akurat atau mendeskripsikan suatu konsep yang dimaksud. Dengan menggunakan uji validitas, alat ukur (kuesioner) yang digunakan untuk mengevaluasi apakah data yang diperoleh valid atau tidak [32].

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan validitas survei dan data yang dikumpulkan dari responden. Langkah pertama dilakukan dengan membandingkan skor item pertanyaan individual (item) dengan jumlah total item. Langkah kedua

adalah membandingkan indikasi skor setiap item dengan skor konstruk secara keseluruhan. mengevaluasi reliabilitas hubungan antara skor pada setiap item indikator dan skor keseluruhan konstruk. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 10% dengan membandingkan hasil uji r hitung dan r tabel maka validitas ditentukan. Apabila nilai r hitung $>$ r tabel maka instrumen tersebut valid, dan sebaliknya [33].

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan pengukuran berulang kali. Validitas data sering dievaluasi terlebih dahulu, kemudian reliabilitasnya. Hal ini karena melakukan uji reliabilitas data hanya setelah memastikan bahwa data yang diukur akurat. Oleh karena itu, jika data yang diukur tidak valid maka tidak diperlukan untuk mengukur uji reliabilitas [34].

Uji reliabilitas mengevaluasi konsistensi pengukuran dan variabel yang digunakan. Jika nilai *cronbach alpha* (α) melebihi 0,60, reliabilitas instrumen ukuran dapat terpenuhi. Jika nilai *cronbach alpha* diatas 0,90, maka dapat dikategorikan sebagai reliabilitas yang sangat baik. Jika nilai *cronbach alpha* antara 0,70 sampai 0,90, reliabilitas instrumen dianggap tinggi. Namun jika nilai *cronbach alpha* kurang dari 0.50, maka reliabilitas instrumen dianggap rendah. Apabila terdapat nilai *Cronbach Alpha* yang rendah, hal tersebut mungkin disebabkan oleh item-item tertentu yang tidak reliabel [35].

2.2.7 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data merupakan salah satu langkah penting dalam analisis statistik untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian atau analisis memiliki distribusi yang mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah data mengikuti pola distribusi normal atau tidak.

Dalam penelitian ini, dilakukan dua uji normalitas, yaitu analisis grafik histogram dan normal P-Plot.

1. Analisis Grafik Histogram

Analisis grafik histogram digunakan untuk memvisualisasikan pola distribusi data. Histogram adalah representasi grafis dari frekuensi kemunculan nilai-nilai dalam data. Jika data terdistribusi normal, grafik histogram akan membentuk pola yang simetris dengan puncak lonceng (*bell-shaped*). Pola ini menggambarkan bahwa data memiliki kecenderungan untuk terkonsentrasi di sekitar nilai tengah (mean) dengan sebaran yang simetris ke kiri dan kanan [36].

2. Normal P-Plot

Metode yang digunakan untuk membandingkan distribusi data dan distribusi normal yang diharapkan. P-Plot menggambarkan nilai-nilai data secara terurut yang diharapkan dari distribusi normal. Jika data mengikuti distribusi normal, titik-titik pada P-plot terletak dekat dengan diagonal. Ini menunjukkan bahwa data cenderung mengikuti pola distribusi normal yang diharapkan [37].

2.2.8 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas pertama kali diperkenalkan oleh Ragner Frisch, mengacu pada hubungan linier yang sangat kuat antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pelanggaran terhadap asumsi klasik multikolinieritas, yang terjadi bila terdapat hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi [38].

Multikolinieritas terjadi bila terdapat hubungan linier yang kuat atau hampir sempurna antara dua atau lebih variabel bebas dalam suatu model regresi. Untuk mendeteksi multikolinieritas dapat dilakukan perbandingan antara nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,0$ dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas [39].

2.2.9 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yang mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen, seperti kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan terhadap variabel dependen. Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen kepuasan [40].

Proses uji linear berganda melibatkan estimasi koefisien regresi untuk setiap variabel independen, menguji signifikansi statistik koefisien tersebut, dan melakukan evaluasi kualitas model. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan berbagai statistik seperti koefisien determinasi (*R-squared*), F-statistik, uji signifikansi parsial (*t-test*), dan uji asumsi regresi seperti uji normalitas residual dan uji homoskedastisitas [41].

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan adalah model tetap (*fixed model*), dapat dilakukan dengan membandingkan nilai f_{tabel} dan f_{hitung} atau dengan membandingkan nilai signifikansi dengan $\alpha = 0,01$ [42].

2.2.10 Uji t

Uji statistik t (*t-test*) bertujuan untuk mengetahui hubungan yang signifikan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam uji-t, hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok. Hipotesis alternatif (H_1) menyatakan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok atau rata-rata berbeda [43].

Hasil dari uji t dapat dinyatakan dalam bentuk nilai t-statistik dan *p-value*. Nilai t-statistik digunakan untuk membandingkan perbedaan antara rata-rata dua kelompok, sementara *p-value* digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi statistik dari perbedaan tersebut. Pengujian hipotesis secara parsial melibatkan perbandingan antara nilai t hitung dengan nilai t tabel. Nilai t tabel dihitung untuk tingkat signifikansi tertentu, yang biasanya ditentukan oleh α (*alpha*) dengan nilai 0,01. Derajat kebebasan (*db*) dalam tabel t dihitung sebagai selisih antara jumlah data (n) dengan 2 [44].

2.2.11 Uji f

Uji f (*f-test*) adalah metode statistik yang digunakan untuk membandingkan varian antara dua atau lebih kelompok atau model regresi. Uji f yang digunakan dalam analisis yaitu (ANOVA) untuk membandingkan varian antara tiga atau lebih

kelompok. ANOVA digunakan ketika ada lebih dari dua kelompok yang ingin dibandingkan untuk melihat apakah terdapat perbedaan yang signifikan di antara mereka. Uji f dalam ANOVA menguji hipotesis nol bahwa rata-rata populasi dari semua kelompok adalah sama. Jika nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebelumnya, maka kita dapat menolak hipotesis nol dan menyimpulkan bahwa setidaknya satu kelompok memiliki rata-rata yang berbeda secara signifikan [45].

2.2.12 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan tanggapan sementara terhadap suatu masalah yang masih bersifat praduga karena belum terbukti kebenarannya. Asumsi ini merupakan kebenaran awal yang didukung oleh data penelitian [46]. Rumus hipotesis adalah H_0 dan H_1 , yaitu sebagai berikut [45]:

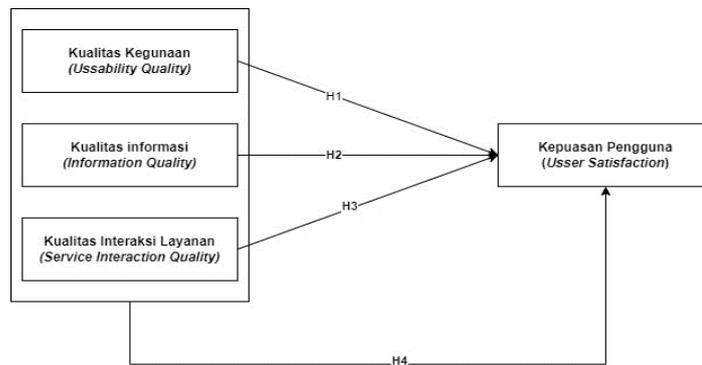
1. Hipotesis Nol (H_0)

Hipotesis nol (H_0) adalah hipotesis yang tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat, menurut hipotesis nol (H_0) (Y). Artinya, variabel tidak benar (X) yang mempengaruhi perumusan hipotesis yang diuji (Y).

2. Hipotesis Kerja (H_1)

Hipotesis Kerja (H_1) terdapat keterkaitan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), sesuai dengan hipotesis kerja (H_1). Dasar pencarian data penelitian akan menjadi hasil perhitungan H_1 .

Dapat dilihat pada Gambar 2.2 menampilkan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini [47]:



Gambar 2.2 Hipotesis Penelitian [47]

1. H1: Terdapat pengaruh Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) (US) terhadap *website* kampus merdeka (KM).
2. H2: Terdapat pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) (IQ), terhadap *website* kampus merdeka (KM).
3. H3: Terdapat pengaruh Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*) (SIQ), terhadap *website* kampus merdeka (KM).
4. H4 : Variabel Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Informasi Layanan (*Service Interaction Quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).