

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Kajian Pustaka berisi tentang penelitian sebelumnya yang sudah pernah dilakukan dalam penelitian sebelumnya serta memiliki tujuan sebagai bahan acuan dalam Menyusun penelitian dan studi literatur untuk mendukung penelitian ini. Kajian pustaka menjelaskan perkembangan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian selanjutnya. Kajian pustaka dalam penelitian ini terdapat 10 jurnal yang terdiri dari 7 jurnal nasional dan 3 jurnal internasional yang dapat telah dijelaskan pada tabel 2.1 :

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
1	Analisis Kualitas <i>Website E-government</i> Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 [5].	Penelitian ini menganalisis kualitas pada <i>website</i> Provinsi Bengkulu menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0.	Penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Provinsi Bengkulu sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data Kabupaten Pekalongan.	Pada Penelitian ini responden yang dilibatkan hanya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu.	a) Responden Penelitian ini sebaiknya tidak hanya dari kalangan mahasiswa tetapi juga dari berbagai kalangan masyarakat agar lebih kompleks. b) Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebaiknya menambah analisis IPA agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>website E-government</i> provinsi Bengkulu memiliki tampilan informasi yang berkualitas dengan nilai rata-rata responden berada pada interval 3,51 serta, kualitas Interaksi pelayanan yang cukup dengan dengan nilai rata-rata responden berada pada interval 3,30 dan secara keseluruhan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						<i>website E-government</i> Provinsi Bengkulu berkualitas.
2	Analisis Kualitas <i>Website</i> Telkomsel Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> [14].	Penelitian ini menganalisis kualitas pada <i>website</i> Telkomsel menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> .	Penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Telkomsel sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data Kabupaten Pekalongan.	Pada Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i> Telkomsel.	Penelitian ini sebaiknya peneliti menambahkan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i> Telkomsel.	Penelitian analisis kualitas <i>website</i> Telkomsel ini menunjukkan perbedaan antara persepsi aktual dengan harapan responden berdasarkan dimensi <i>Webqual 4.0</i> .
3	Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> Studi Kasus : <i>MyBest E-</i>	Penelitian ini menganalisis kualitas pada <i>website MyBest E-learning System</i> UBSI	Penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website MyBest E-</i>	Penelitian ini tidak menampilkan hasil yang lengkap menggunakan Kuadran <i>Importance Performance</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebaiknya menambah analisis IPA agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> .	Penelitian ini menunjukkan bahwa analisis keempat variabel <i>Webqual 4.0</i> pada <i>website E-</i>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	<i>learning System</i> UBSI [15]	menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0.	<i>learning System</i> UBSI sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data Kabupaten Pekalongan.	<i>Analysis.</i>		learning memiliki kategori cukup tinggi dengan nilai kepuasan di kategori Puas.
4	Analisis Kualitas <i>Website</i> Tribunnews.com Menggunakan Metode <i>Webqual</i> dan <i>Importance Performance</i> [13].	Penelitian ini menganalisis kualitas pada <i>website</i> Tribunnews.com menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .	Penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Tribun News sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data Kabupaten Pekalongan.	Pada Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i> Telkomsel.	Penelitian ini sebaiknya peneliti menambahkan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i> Telkomsel.	Penelitian ini menunjukan menunjukan bahwa <i>website</i> tribunNews berdasarkan hasil analisis kualitas variable <i>Webqual</i> berada pada kategori tinggi. Namun tingkat kesesuaian pada aspek <i>performance</i> dan <i>importance</i> untuk

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
						seluruh variable terdapat kesenjangan karena nilai <i>performance</i> masih belum bernilai positif.
5	Analisis Kualitas <i>Website</i> Univeristas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode <i>Webqual</i> Modifikasi	Penelitian ini menganalisis kualitas pada <i>website</i> Universitas AMIKOM Yogyakarta menggunakan metode <i>Webqual</i> modifikasi	Penelitian ini menganalisis kualitas pada <i>website</i> Universitas AMIKOM Yogyakarta sedangkan penulis melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data Kabupaten Pekalongan	a) Pada Penelitian ini Responden yang dilibatkan hanya mahasiswa Universitas Amikom. b) Pada Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i> Amikom Yogyakarta.	Penelitian ini sebaiknya peneliti menambahkan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i> yang diteliti.	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>website</i> Universitas Amikom Yogyakarta memenuhi harapan pengguna sebesar 88 persen dan cukup puas dengan kinerja <i>website</i> dengan hasil sebesar 73,4 persen
6	Perbandingan Kualitas <i>Website</i> JNE dan TIKI	Penelitian ini menganalisis perbandingan	Penelitian ini menganalisis perbandingan	a) Penelitian ini hanya membandingkan	Penelitian ini menggunakan metode <i>webqual</i> 4.0 dan IPA	Pada penelitian ini menunjukkan hasil bahwa <i>website</i>

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
	Menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0 [16].	kualitas pada <i>website</i> JNE dan TIKI menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0	kualitas pada <i>website</i> JNE dan TIKI sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data Kabupaten Pekalongan	dua kualitas <i>website</i> perusahaan ekspedisi b) Peneliti tidak memberikan saran dan rekomendasi untuk perbaikan <i>website</i>	Namun pada penelitian ini alangkah baiknya diberikan rekomendasi perbaikan pada <i>website</i>	JNE lebih unggul dan lebih baik disetiap indikator dibandingkan dengan <i>website</i> TIKI
7	Analisis Kepuasan Pegguna Terhadap Kualitas <i>Website</i> Shoope Pada Kalangan Remaja Makassar Menggunakan Metode <i>Webqual</i> 4.0 [17]	Penelitian ini menganalisis kepuasan remaja Makassar terhadap kualitas pada <i>website</i> Shopee menggunakan metode <i>Webqual</i> 4.0	Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna yaitu remaja makassar terhadap <i>website</i> <i>E-Commerce</i> sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas	a) Penetian ini tidak menampilkan hasil yang lengkap menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> b) Penelitian ini sangat sulit dipahami dengan hasil yang berupa	Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebaiknya menambah metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> serta penjelasan hasil akhir dapat dijelaskan dengan baik tidak menjelaskan data yang di analisis.	Pada peneltian ini menunjukkan hasil bahwa kepuasan remaja Makassar terhadap <i>wesbite E-Commerce</i> masih terjadinya kebingungan dalam mendapatkan informasi dan kebingungan berkomunikasi antara pembeli

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			website Portal Data Kabupaten Pekalongan	hasil data yang dijelaskan namun tidak dijelaskan bahwa apakah remaja makasar sudah puas dengan website <i>E-Commerce</i>		dengan toko atau pihak <i>E-Commerce</i> .
8	<i>Using Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website</i> [18].	Penelitian ini menganalisis kualitas website <i>E-Commerce</i> dengan menggunakan metode <i>Webqual 4.0 and Importance Performance Analysis</i>	Penelitian ini menganalisis kualitas website <i>E-Commerce</i> sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas website Portal Data Kabupaten Pekalongan	Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan terhadap website dan responden hanya mahasiswa Universitas Bunda Mulai	Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebaiknya menambah metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) agar selaras dengan penelitian kualitas website serta penjelasan hasil akhir dapat dijelaskan dengan baik tidak menjelaskan data yang di analisis.	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website <i>E-Commerce</i> dengan metode <i>webqual 4.0</i> berdasarkan hasilnya bahwa pengguna merasa puas dengan fasilitas yang ada.

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
9	Analysis of the Effect of Quality Mulawarman University Language Center websites on User Satisfaction Using the Webqual 4.0 Method [19].	Penelitian ini menganalisis kualitas website mulawarman berdsarkan kepuasan pengguna menggunakan metode <i>Webqual 4.0</i>	Penelitian ini menganalisis kualitas website Mulawarman sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data Kabupaten Pekalongan	Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i>	Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebaiknya menambah metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) agar selaras dengan penelitian kualitas <i>website</i> serta penjelasan hasil akhir dapat dijelaskan dengan baik tidak menjelaskan data yang di analisis.	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website dan respon pengguna menggunakan metode <i>webqual 4.0</i> berdasarkan hasilnya bahwa variabel <i>webqual</i> memiliki presentase 64,2
10	<i>An Integration of Webqual 4.0, Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index on E-Campus</i> [20].	Penelitian ini menganalisis indeks kepuasan pada website E-Campus menggunakan integrasi metode <i>Webqual 4.0</i>	Penelitian ini menganalisis kepuasan <i>website</i> E-Campus sedangkan penelitian ini melakukan analisis kualitas <i>website</i> Portal Data	Pada Penelitian ini Responden yang dilibatkan hanya mahasiswa IAIN Bukit Tinggi dan Pada Penelitian ini tidak memberikan rekomendasi perbaikan terhadap <i>website</i>	Penelitian ini menggunakan metode <i>webqual 4.0</i> dan IPA Namun pada penelitian menambahkan <i>customer satisfaction index</i> (CSI) dan langkah baiknya diberikan rekomendasi perbaikan pada <i>website</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas sistem E-Campus berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Hasil dari menunjukkan bahwa sistem belum sesuai harapan

No	Judul	<i>Comparing</i>	<i>Contrasting</i>	<i>Criticize</i>	<i>Synthesize</i>	<i>Summarize</i>
			Kabupaten Pekalongan			berdasarkan hasil analisis IPA nilai <i>customer satisfaction index</i> (CSI) responden sebesar 76,41% dengan kategori puas namun sistem masih perlu ditingkatkan

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Website**

*Website* yakni fasilitas *internet* berupa kumpulan halaman media penyedia informasi seperti teks, gambar, suara ataupun video yang bisa diakses oleh siapapun melalui akses perangkat lunak *browser*. *Website* sendiri memiliki fungsi sebagai komunikasi, informasi, hiburan dan transaksi [21]. Terdapat tiga jenis *website*, antara lain [22] :

#### a. *Website* Statis

*Website* statis adalah sebuah *website* yang informasi atau konten pada halaman *website* tidak selalu berubah atau tetap, jika ingin mengubah atau mengganti konten harus secara manual dengan mengedit kode pemrograman atau *source code website* tersebut.

#### b. *Website* Dinamis

*Website* dinamis adalah suatu halaman web yang memiliki kemampuan untuk terus mengalami perubahan dan penyesuaian dalam konten atau informasinya.

#### c. *Website* Interaktif

*Website* Interaktif adalah sebuah *website* yang dapat saling berinteraksi antar pengguna.

### **2.2.2. Kualitas**

Kualitas yakni hubungan antara produk, layanan atau jasa yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan. Menurut *International Standardization Organization (ISO) 9000:2000*, kualitas adalah produk, layanan, atau jasa yang telah memenuhi persyaratan atau keinginan sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan atau melekat. Konsep kualitas ini dapat dilihat dari berbagai perspektif yang berbeda [23] :

- a. Kualitas berdasarkan apa saja kebutuhan pengguna.
- b. Kualitas yang berdasarkan penilaian dari pengguna, dimana pengguna menilai kualitas dari apa yang sudah dilihat dan dirasakan.
- c. Kualitas berlandaskan karakteristik konteks dimana dalam menentukan kualitas harus melihat konteksnya terlebih dahulu.

### 2.2.3. Kualitas *Website*

Kualitas *website* yang bagus adalah *website* berkualitas tinggi adalah situs yang mengutamakan konten utamanya, karena kualitas *website* merupakan aspek krusial yang mampu menarik minat pengguna atau pengunjung untuk mengakses atau kembali mengunjungi situs tersebut. Menurut International *Standardization Organization* (ISO) 25010 adalah standard panduan dan kerangka kerja untuk mengukur, mengevaluasi, dan mengidentifikasi karakteristik kualitas dari perangkat lunak [36]. *Website* memiliki 5 bagian dimensi kualitas yaitu [23] :

- a. Informasi

Berkaitan mengenai kualitas, kegunaan, kelengkapan dan akurat pada isi informasi atau konten *website* tersebut

- b. Keamanan

Hal ini berkaitan dengan kepercayaan user tentang privasi dan jaminan keamanan saat mengunjungi *website* tersebut.

- c. Kemudahan

Hal ini mengenai kemudahan *user* atau pengguna seperti *easy to use* dan mudah dimengerti saat mengunjungi *website* tersebut.

- d. Kenyamanan

Hal ini berkaitan dengan kreatifitas desain *website* untuk menarik daya tarik visual dan emosial agar user nyaman saat mengunjungi *website*.

- a. Kualitas Pelayanan

Hal ini berkaitan dengan kelengkap pelayanan pada *website* seperti *customer service* agar user betah saat mengunjungi *website*.

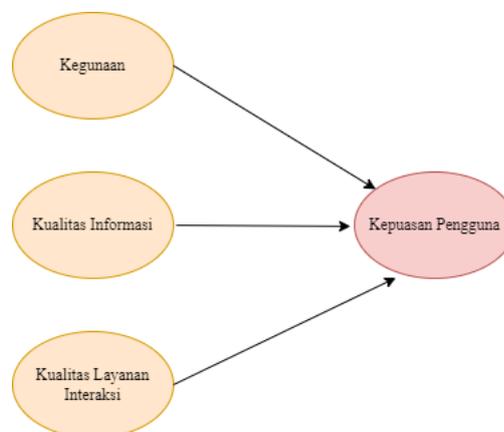
#### 2.2.4. *Open Data*

*Open Data* adalah suatu prinsip keterbukaan data untuk dimanfaatkan dengan bebas dan bisa didistribusikan kembali oleh siapapun. Open data memiliki ketentuan yaitu [25] :

- a. Ketersediaan dan akses (*Availability and Access*) merupakan suatu data harus tersedia secara penuh dan dapat diunduh melalui internet.
- b. Data tersedia dalam bentuk yang tepat serta dapat dimodifikasi, digunakan kembali, dan dapat distribusi ulang.
- c. Setiap data mengikuti ketentuan agar dapat diizinkan untuk penggunaan kembali
- d. Semua orang dapat mengakses dan mendistribusikan data tanpa adanya diskriminasi

#### 2.2.5. *Webqual 4.0*

*Webqual* adalah suatu pendekatan untuk menilai kualitas sebuah situs web berdasarkan pandangan atau persepsi pengguna. Metode *Webqual* merupakan evolusi dari metode *Servqual* dan telah menjadi alat yang umum digunakan dalam mengukur kualitas situs web. Salah satu varian terbaru dari *Webqual* adalah *Webqual 4.0*, yang merupakan hasil perkembangan dan analisis dari versi sebelumnya. [1] .



Gambar 2. 1 Konsep Metode *Webqual 4.0*

Metode ini memiliki 3 *variable* guna untuk mengidentifikasi yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Variabel tersebut berguna untuk mengukur kepuasan pengguna ataupun kualitas suatu *website*. Tabel 2.2 dibawah merupakan definisi variabel *Webqual 4.0* menurut Barnes dan Vidgen (2003) [1] :

Tabel 2. 2 Indikator *Webqual 4.0*

<b>Variable Webqual 4.0</b>	<b>Indikator Webqual 4.0</b>
<b>Usability (kegunaan)</b>	Situs ini intuitif dan mudah digunakan.
	Interaksi dengan situs web transparan dan mudah dipahami.
	Dapat dengan cepat menemukan navigasi ataupun menu di situs web.
	Situs web yang mudah digunakan
	Memiliki desain website yang menarik
	Desain <i>website</i> yang sesuai dengan jenisnya
	Desain <i>website</i> yang sesuai dengan jenisnya
<b>Information Quality (Kualitas Informasi)</b>	Situs web telah memberikan detail yang tepat.
	Situs web telah menyediakan berbagai data yang bisa dipercaya.
	Situs web telah memberikan banyak detail tepat waktu.
	Situs web telah memberikan banyak detail terkait.
	<i>Website</i> telah menyediakan berbagai informasi yang mudah dipahami.
	<i>Website</i> menyediakan berbagai informasi dengan spesifik.
	Situs web telah memberikan banyak detail dalam format yang tepat.
<b>Service Intercation Quality (Kualitas Interaksi Pelayanan)</b>	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
	Memiliki rasa aman dalam mengakses <i>website</i>
	<i>Website</i> memiliki rasa aman terhadap informasi pribadi pengguna
	<i>Website</i> memiliki jaminan privasi
	<i>Website</i> menyediakan kemudahan komunikasi pengguna dengan pihak <i>website</i>
	<i>Website</i> memberikan ruang kepada pengguna
	<i>Website</i> memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang disajikan

### 2.2.5. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA adalah sebuah metode untuk menganalisis suatu kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) pada pelayanan website yang dirasakan oleh user/pengguna akhir. Hasil dari analisis IPA berupa informasi yang berisi indikator pada website yang perlu ditingkatkan yang digambarkan diagram *kartersius* IPA sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki *website* [21]. Analisis IPA melibatkan dua jenis perhitungan, yaitu analisis kesesuaian dan analisis kesenjangan (*GAP*). Hasil dari kedua analisis ini dianalisis lebih lanjut dan direpresentasikan dalam bentuk diagram kartesian yang terbagi menjadi empat kuadran. [26].

#### a) Analisis Kesesuaian

Analisis kesesuaian merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi skor perbandingan antara kinerja dan tingkat kepentingan pada suatu *website*. Hasil analisis ini mencakup pertanyaan apakah kinerja *website* sudah sejalan dengan kepentingan dan harapan pengguna. Berikut rumus analisis kesesuaian yaitu [27] :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100 \quad (2.1)$$

#### **Keterangan**

- Tki : Nilai Kesesuain  
 xi : Skor *Performance* (Kinerja)  
 yi : Skor *Importance* (Kepentingan)

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pengguna :

1. Apabila tingkat kesesuaian lebih dari 100% berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang diharapkan dan pelayanan sangat memuaskan.
2. Apabila tingkat kesesuaian sama dengan 100% berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna dan dapat menyatakan bahwa pelayanan sudah memuaskan.

3. Apabila tingkat kesesuaian kurang dari 100% berarti kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna dan dapat dinyatakan pelayanan tidak memuaskan.

b) Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis ini berguna dalam mengetahui perbedaan antara kepuasan dan kinerja *website* dengan rumus sebagai berikut [27] :

$$Qi(GAP) = Perf(i) - imp(i) \quad (2.2)$$

Keterangan

Qi (Gap) : Nilai Kesenjangan

Perf (i) : Nilai rata-rata *Performance* (Kinerja)

Imp (i) : Nilai rata-rata *Importance* (Kepentingan)

Hasil perhitungan analisis kesenjangan, ketika memperoleh nilai positif  $Qi(GAP) > 0$  menunjukkan bahwa kinerja sistem telah sesuai dengan harapan pengguna. Namun, jika hasilnya negatif maka kinerja sistem belum memenuhi harapan pengguna.

c) Analisis Kuadran *Importance Performance Analysis*

Proses visualisasi dua dimensi dari nilai kinerja dan kepentingan dilakukan melalui grafik, dimana sumbu Y mewakili tingkat kepentingan dan sumbu X mewakili tingkat kinerja. Setelah itu, titik tengah X mencerminkan rata-rata skor kinerja, sedangkan titik tengah Y mencerminkan rata-rata skor kepentingan. Setiap indikator kemudian diposisikan pada kuadran IPA. Langkah berikutnya adalah menemukan titik perpotongan antara sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan) dengan menggunakan rumus berikut [27] :

$$Xi = \sum_{j=1}^m Xi m \quad (2.3)$$

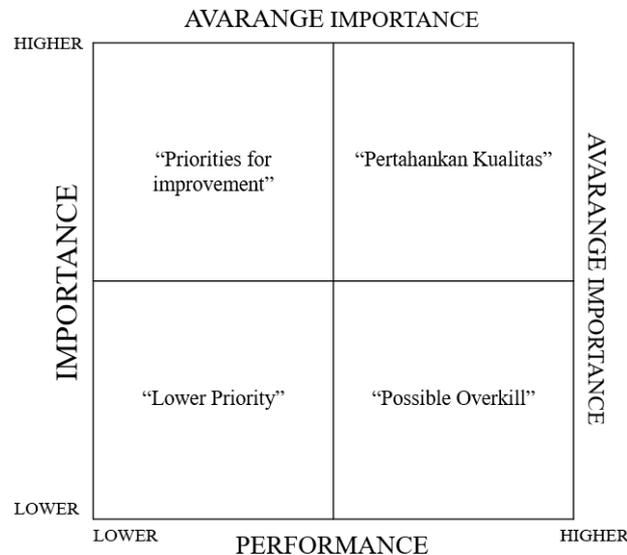
**Keterangan**

$X_i$  : Perpotongan sumbu kinerja (*Performance*)

$Y_i$  : Perpotongan sumbu kepentingan (*Importance*)

M : Jumlah atribut

Diagram kartesius *Importance Performance analysis* (IPA) terdapat 4 kuadran dengan memiliki prioritas perbaikan berbeda beda. Dapat dilihat gambar 2.2 merupakan gambar kuadran IPA



Gambar 2. 2 Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kuadran IPA memiliki 4 bagian yang terdapat pada diagram *kartesius*, berikut untuk detail penjelasan mengenai 4 bagian kuadran IPA [27] :

1) Kuadran 1 (*Prioritas for Improvement*)

Kuadran 1 mencakup indikator yang mempunyai kinerja yang rendah tetapi memiliki kepentingan tinggi sehingga menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan kualitas.

2) Kuadran 2 (Pertahankan Kualitas)

Kuadran 2 mencakup indikator dengan performa tinggi dan tingkat kepentingan yang juga tinggi, sehingga fokusnya adalah mempertahankan kualitas tanpa perlu melakukan perbaikan.

3) Kuadran 3 (*Low Priority*)

Kuadran 3 mencakup indikator dengan performa rendah dan tingkat kepentingan yang juga rendah, sehingga tidak diutamakan untuk dilakukan peningkatan kualitas.

#### 4) Kuadran 4 (*Possible Overkill*)

Kuadran 4 mencakup indikator dengan performa tinggi namun tingkat kepentingan yang rendah, yang mengakibatkan kualitas cenderung berlebihan dan tidak perlu fokus pada perbaikan..

#### 2.2.6. Rumus Slovin

Rumus *Slovin* digunakan dalam penelitian untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan agar hasil penelitian dapat mewakili populasi secara keseluruhan dengan menggunakan rumus ini, pengambilan sampel dapat dilakukan secara *representatif*, sehingga hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan secara umum. Oleh karena itu, Rumus *Slovin* digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan agar hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas dengan *margin of error (error tolerance)* sebesar 5% agar mengurangi resiko kesalahan yang muncul dalam hasil data penelitian [37]. Berikut merupakan Rumus Slovin [28] :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (2.4)$$

#### Keterangan

n : Jumlah Responden

N : Jumlah Total Populasi

E : *Margin of Error*

#### 2.2.7. Kuesioner

Kuesioner termasuk metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi dari responden. Melalui kuesioner, peneliti mengajukan pertanyaan atau pernyataan yang memungkinkan responden untuk mengetahui pemikiran, penilaian, kepercayaan, nilai dan persepsi responden. Kuesioner dibuat memiliki tujuan untuk mendapatkan data yang relevan dengan tujuan penelitiannya. Salah satu keunggulan kuesioner adalah kemampuannya untuk dengan cepat dan efisien mengumpulkan data dari sejumlah besar responden dengan biaya yang terjangkau. [21].

### 2.2.8. Skala Likert

Penilaian dan evaluasi sikap, pandangan, serta pandangan individu atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Skala ini menghasilkan tanggapan dalam bentuk rentang dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju". Tabel 2.3 memberikan penjelasan tentang nilai-nilai pada skala Likert [29] :

Tabel 2. 3 Skala Likert

Skala Likert	
Pernyataan Positif	
keterangan	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Ragu-ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### 2.2.9. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dari setiap *variable* dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak, sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya. Data dinyatakan memenuhi distribusi normal apabila nilai signifikansi melebihi 0,05. Penelitian ini, uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* digunakan untuk menguji normalitas data.

### 2.2.9. Uji Validitas

Uji Validitas adalah evaluasi untuk menilai kecocokan setiap pernyataan dalam daftar pertanyaan. Pengujian ini dilakukan untuk setiap pertanyaan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{table}$ . Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{table}$ , maka dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{table}$ , maka dianggap tidak valid. Teknik *correlate bivariate pearson* digunakan pada pengujian validitas dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS. Berikut rumus korelasi *correlate bivariate pearson* [30] :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy - \sum x - \sum y)}{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)} \quad (2.5)$$

### Keterangan

$R_{xy}$  : Koefesien Korelasi *Variabel X* dengan *Variabel Y*

$N$  : Jumlah Subjek

$\sum_{xy}$  : Jumlah Perkalian *Variabel X* dengan *Y*

$\sum_x^2$  : Kudrat Nilai *X*

$\sum_y^2$  : Kuadrat Nilai *Y*

$(\sum_x)^2$  : Nilai kuadrat *X*

$(\sum_y)^2$  : Nilai Kuadrat *Y*

### 2.2.10. Uji Realibilitas

Uji reabilitas adalah pengukuran kestabilan dan konsistenan responden saat menjawab setiap pertanyaan dari koesioner. Seluruh butir pertanyaan di uji secara bersama-sama dalam pengujian reabilitas dengan menggunakan aplikasi atau *tools* IBM SPSS. Uji reabilitas memakai rumus *Cronbach Alpha*. Adapun rumus *Cronbach Alpha* yaitu [30] :

$$r = \left( \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \right) \quad (2.6)$$

### Keterangan

$r$  : Koefisian Reabilitas dari *Alfa Cronbach*

$k$  : Jumlah Soal

$s_i^2$  : Jumlah Varian Skor Setiap Item

$s_t^2$  : Total Varian

Berikut rumus dari varian item dan total yaitu :

a. Rumus Varian Item

$$S_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2} \quad (2.7)$$

b. Rumus Varian Total

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2} \quad (2.8)$$

### Keterangan

$S_i^2$  : Varian Setiap Item

$JK_i$  : Jumlah Kuadrat pada Semua Skor Item

$JK_s$  : Jumlah Kuadrat pada Subjek

$N$  : Total Responden

$S_t^2$  : Varian Total

$X_t$  : Skor Keseluruhan

Apabila hasil reabilitas *Alpha Cronbach* sudah dihitung, hasil atau nilai tersebut akan dibandingkan dengan kriteria pada koefisien reabilitas *Alpha Cronbach* untuk dapat dikatakan reliabel dengan memperoleh nilai *alpha cronbach* > 0,60. Apabila hasil reabilitas kurang dari 0,60 disarankan untuk merubah atau menghilangkan pertanyaan dengan korelasi nilai yang kecil dan ketika hasil reabilitas lebih dari 0,90 disarankan guna mengurangi jumlah pertanyaan yang memiliki kriteria sama meski dengan kalimat yang beda [30].

### 2.2.10. Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan Uji koefisien determinasi untuk menguji hipotesis pada beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen [34].

#### 2.2.10.1. Pengujian regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menilai apakah variabel-variabel seperti kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan memiliki

dampak terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penerapan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dipilih karena metode ini memungkinkan analisis hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) [32]. Persamaan yang digunakan untuk menghitung regresi linear berganda adalah sebagai berikut [32] :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \quad (2.9)$$

Keterangan :

Y = *Variable* Dependen

X1 = *Variable* Independen 1

X2 = *Variable* Independen 2

A = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien Regresi 1

$\beta_2$  = Koefisien Regresi 2

#### 2.2.10.2. Uji t

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependennya ataupun tidak. Berikut ini merupakan rumus persamaan yang dipakai dalam perhitungan uji t [32] :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.0)$$

keterangan :

t = Signifikan pengaruh variabel A terhadap variabel B

r = Nilai *koefisien regresi* berganda

n = Jumlah responden

Kriteria uji t yang ditetapkan yaitu membandingkan nilai t hitung dengan nilai t *table* dengan tingkat signifikan yang telah ditentukan sebesar 0,05. Kriteria yang digunakan sebagai berikut :

- a) Bila nilai sig < 0,05 dan t <sub>hitung</sub> > t <sub>table</sub>, maka setiap *variable* independen memiliki pengaruh signifikan terhadap *variable* dependen.
- b) Bila nilai Jika nilai sig > 0,05 dan t <sub>hitung</sub> < t <sub>table</sub>, maka setiap *variable* independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *variable* dependen.

### 2.2.10.3. Uji f

Uji F digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh signifikan variabel independen secara stimulan terhadap variabel dependen Berikut ini adalah persamaan yang digunakan untuk melakukan perhitungan uji t [32] :

$$f_n = \frac{n^2 / k}{(1-n^2) / (n-k-1)} \quad (3.1)$$

Keterangan :

$f_n$  = Nilai uji F

r = Koefisien analisis regresi berganda

k = Jumlah variabel independent

n = Jumlah anggota sampel

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan sebagai berikut :

- a) Bila nilai sig < 0,05 dan F hitung > F tabel, maka setiap *variable* bebas mempengaruhi *variable* terikat secara signifikan
- b) Bila nilai sig > 0,05 dan F < F tabel, maka setiap *variable* bebas tidak mempengaruhi *variable* terikat secara signifikan.

### 2.2.10.4. Uji determinasi

Koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa besar jauh *variable* independen secara simultan menjelaskan terhadap *variable* dependen [34].

### **2.1.1. SPSS**

SPSS (*Statistic Package For The Social Sciences*) adalah sebuah perangkat lunak yang memiliki kegunaan dalam melakukan analisis statistik serta mengelola data dengan pendekatan grafis yang dapat mempermudah pemahaman melalui berbagai pilihan menu deskriptif [31]. Dalam penelitian kuantitatif, peran SPSS sangat penting karena berfungsi untuk mengelola, menyajikan, dan menganalisis data. SPSS dapat diibaratkan sebagai alat pengolah data yang sangat berarti, namun perlu diingat bahwa jika data yang dimasukkan tidak valid atau terdapat kesalahan, maka output atau hasil yang dihasilkan oleh SPSS juga akan tidak akurat [31].