

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memperkenalkan tentang tinjauan pustaka yang menjadi dasar dalam penelitian yang bersumber dari buku, jurnal ataupun artikel. Tujuannya agar dapat memahami konsep atau teori penyelesaian masalah pada penelitian Tugas Akhir.

#### 2.1 Profil Part Time Indonesia

Part Time Indonesia adalah sebuah *start up* yang berada di Balikpapan dimana, memiliki sebuah *website* Part-Time.ID. *Website* Part-Time.ID merupakan *platform* penyedia informasi mengenai lowongan pekerjaan yang ada di Indonesia. Pada saat awal terbentuk, Part Time Indonesia menggunakan aplikasi media sosial *instagram* sebagai media informasi dalam penyebaran informasi lowongan pekerjaan yang ada di Indonesia. Seiring dengan perkembangan waktu, Part Time Indonesia beralih untuk menggunakan *website* sebagai media informasi mereka untuk memberikan informasi kepada pengikut dari *instagram* Part Time Indonesia hanya dengan sekali *klik*. Dengan harapan, dengan adanya *website* Part-Time.ID dapat mempermudah *stakeholder* (pemberi informasi) dalam memberikan informasi lowongan pekerjaan dengan cepat dan pencari informasi mendapatkan informasi *up-to-date* tentang lowongan pekerjaan (Umam, 2020).

Pada Part-Time.ID, memiliki dua kategori pengguna yaitu pemberi informasi (*stakeholder*) dan pencari informasi (umum). Adapun aktivitas yang dapat dilakukan seperti membuat sebuah postingan informasi lowongan pekerjaan dan postingan *curriculum vitae* pengguna. Saat berjalannya penggunaan *website* Part-Time.ID, Part Time Indonesia memiliki kendala dimana para pengguna yang selalu meminta *request* kepada *admin* untuk membuat postingan informasi lowongan pekerjaan walaupun pengguna bisa melakukan postingan sendiri dikarenakan *usability* (kualitas kegunaan) pada *website* Part-Time.ID yang kurang efektif dan efisien. Sehingga, dalam mengatasi permasalahan tersebut, manajemen Part Time Indonesia membutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas yang ada pada *website*

untuk melihat apakah pengguna paham dalam menggunakan fitur – fitur yang ada dan puas dengan layanan yang diberikan pada *website* Part-Time.ID (Umam, 2020).

## 2.2 Webqual

Menurut (A. O'Brien, 2006), Sebuah situs *web* adalah fungsi yang menyediakan ruang obrolan, *email*, dan pesan instan. Pelancar internet dapat menggunakan perangkat lunak browser untuk menjelajahi *World Wide Web* untuk berbagai informasi, hiburan, dan tujuan bisnis. Dalam istilah, situs *web* adalah kumpulan halaman situs web, pada umumnya dikemas dalam domain atau subdomain yang terletak di *World Wide Web* (WWW) Internet.

Untuk mengukur kualitas situs *web*, skala yang berbeda telah dikembangkan dari sudut yang berbeda dan standar penilaian yang berbeda telah diusulkan (Kim & Lennon, 2013). Menurut Bressolles et al. (2007), menjelaskan terdapat enam dimensi yang ada untuk mengukur kualitas dari *website* diantaranya, kualitas dan kuantitas informasi, kemudahan penggunaan *website*, desain *website*, keandalan dan rasa hormat terhadap komitmen, keamanan dan privasi, serta interaktivitas dan personalisasi. Situs *web* yang baik ialah situs *web* yang berfokus pada konten situs *web*, yang merupakan faktor utama yang menyebabkan pengguna kembali ke situs *web* tersebut.

Persepsi pengguna terhadap sebuah kualitas situs *web* didasarkan pada fitur situs *web*, yang dimana dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan menyoroti keunggulan situs *web* itu sendiri (Hasanov & Khalid, 2015). Kriteria sebuah situs *web* yang berkualitas baik adalah situs *web* harus representatif, interaktif, menarik dalam desain, ringkas, aman, sederhana, dan terjamin (Assegaff, 2009). Kualitas situs *web* mempengaruhi kepuasan pengguna, yang akan membuat pengguna lebih sering menggunakan situs *web* (Hasanov & Khalid, 2015).

Dimana dapat diambil kesimpulan bahwa sebuah kualitas situs *web* ialah harapan yang diinginkan oleh pengguna situs *web* ketika mengakses situs *web*. Jika pengguna situs *web* yakin bahwa kualitas yang didapat sesuai atau melebihi ekspektasi, maka situs *web* tersebut dapat dikatakan berkualitas. Beberapa peneliti

berasumsi bahwa pada saat mengetahui apa saja faktor yang dapat menjadi pengaruh di setiap pengukuran dapat menjadi acuan untuk mengetahui kesenjangan yang ada (Subiyakto, et al., 2016). Kualitas situs dapat dievaluasi dengan mengevaluasi standar situs *web*. Terdapat penilaian mengenai situs dimana memiliki lima kriteria, yaitu ketepatan (*accuracy*), ulasan berita (*coverage*), tujuan (*objectivity*), sumber (*authority*), , dan peredaran (*currency*) (Kapoun, 1998):

- a. Ketepatan mencakup siapa penulis di situs *web*, pastikan penulis menyediakan narahubung yang dapat Anda hubungi. Lalu apa tujuan dari pembuatan situs *web* dan mengapa harus dibuat situs *web* agar pembuatnya memenuhi syarat untuk menulis dokumen.
- b. Sumber mencakup pelaku yang melakukan publikasi *website* tersebut. Kemudian memeriksa domain dari *website* tersebut, institusi apa saja yang telah mempublikasikan situs ini.
- c. Tujuan mencakup, tujuan apa yang terdapat dalam pembuatan *website* ini, seberapa rinci informasi yang diberikan.
- d. Peredaran mencakup waktu situs dibuat dan diperbaharui
- e. Ulasan mencakup link yang ada dievaluasi dan pihak pengembang melengkapi tema dari *website* tersebut. Apakah sebuah situs *web* berisi banyak gambar, atau apakah memiliki keseimbangan terhadap teks dan gambar? Dan apakah adanya informasi yang diberikan dari referensi yang akurat?

Menurut (Barnes & Vidgen, 2000) menyatakan bahwa, WebQual ialah sebuah metode untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Selama proses pengembangan, metode WebQual ini mengalami iterasi – iterasi dalam pengelompokan kategori dan atribut masalah. Dalam jurnal (Barnes & Vidgen, 2002) metode WebQual memiliki beberapa kali perkembangan – perkembangan dari mulai metode WebQual versi 1.0 sampai yang terbaru adalah metode WebQual versi 4.0:

#### 1. WebQual versi 1.0

Versi WebQual ini dikembangkan dalam lingkup situs *web* sekolah bisnis di Inggris, dan seminar diadakan dalam sebuah seminar yang diwakili oleh enam siswa magister. Dalam tujuan pengembangan ini bertujuan untuk

mengumpulkan standar kualitas situs *web* berdasarkan objek penelitian. Pertanyaan yang diajukan adalah "Bagaimana kualitas situs *web* sekolah bisnis senior?". Dari lokakarya tersebut diperoleh 24 indikator yang lebih menitikberatkan pada kualitas informasi.

2. WebQual versi 2.0

Dalam versi Webqual ini, melakukan penerapannya di situs *web* B2B. Dalam versi ini, lebih ditekankan pada dimensi kualitas interaksi. Pada penelitian ini diujikan di bidang toko buku *online* salah satunya *Amazon*, *Blackwells* dan *Internet Bookshop*, dan hasilnya menunjukkan bahwa tingkat interaksi jaringan akan mempengaruhi pembelian yang dilakukan melalui internet.

3. WebQual versi 3.0

Dalam versi ini, berdasarkan hasil *review* Barnes & Vidgen dari dua versi pertama, indikator kualitas situs *web* memiliki 3 dimensi antara lain kualitas *usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Dalam versi ini, berlaku untuk situs *web* lelang *online*.

4. WebQual 4.0

Versi terbarunya adalah WebQual 4.0 dimana menggunakan 3 dimensi untuk merepresentasikan kualitas situs *web* yaitu:

a. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada dimensi kualitas informasi meliputi konten seperti informasi yang dapat diandalkan, informasi yang akurat, informasi yang sesuai dengan topik yang sedang dibahas, informasi terkini, informasi yang mudah dipahami, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai serta informasi yang sangat detail (Barnes & Vidgen, 2003).

b. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Diantaranya kemampuannya memberi perasaan aman selama bertransaksi, memiliki citra yang baik, mengedepankan komunikasi, serta memiliki sebuah kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, menciptakan rasa emosional yang lebih personal, mampu membangun sebuah komunitas yang lebih spesifik, dan mampu memberikan kepercayaan dalam menepati janji.

c. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Meliputi, mudah dipahami, mudah dinavigasi, mudah digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, mudah dipelajari, dengan kemampuan yang baik, dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan..

Berikut pada Tabel 2.1 menunjukan butir – butir pernyataan dari instrumen WebQual 4.0:

**Tabel 2.1 Indikator pernyataan Webqual 4.0**

Kategori	Pernyataan
<i>Usability</i>	<i>Website</i> mudah dipelajari dan dioperasikan
	Interaksi <i>website</i> dengan jelas dan mudah dimengerti
	<i>Website</i> mudah untuk dinavigasikan
	<i>Website</i> mudah untuk digunakan
	<i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik
	<i>Website</i> memiliki desain yang cocok dengan jenis website
	<i>Website</i> memiliki kompetensi
<i>Information Quality</i>	<i>Website</i> menciptakan pengalaman yang positif bagi penggunanya
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	<i>Website</i> menyediakan informasi yang detail yang tepat
<i>Service Interaction</i>	<i>Website</i> menyediakan informasi dalam format yang sesuai
	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
	<i>Website</i> membuat pengguna merasa aman dalam bertransaksi
	<i>Website</i> membuat pengguna merasa aman dengan data pribadi yang diberikan
	<i>Website</i> menciptakan rasa personal
	<i>Website</i> menyimpan rasa berkomunitas
	<i>Website</i> menciptakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan perusahaan
Pengguna merasa percaya bahwa produk akan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2002)

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada subbab ini menjelaskan mengenai teknik pengumpulan data, variabel, populasi, sampel, dan skala likert.

## 1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Nazir, 2009) Teknik pengumpulan data ialah urutan dan prosedur standar yang digunakan untuk memperoleh data – data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian. Ada beberapa metode pengumpulan data, sebagai berikut:

### a. Angket/Kuesioner

Kuisisioner atau angket merupakan alat yang digunakan secara tidak langsung oleh peneliti dalam proses pengumpulan kebutuhan data (peneliti tidak akan langsung melakukan sesi tanya jawab dengan responden). Kuesioner atau kuisisioner berupa banyak pertanyaan, dan responden yang dituju harus menjawab (Guritno, et al., 2011).

### b. Wawancara

Wawancara merupakan proses melakukan penelitian melalui tanya jawab antara peneliti dan narasumber serta memperoleh informasi secara langsung (Nazir, 2009).

### c. Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data dengan mata tanpa bantuan alat standar lainnya (Nazir, 2009).

### d. Studi Literatur

Studi literatur ialah suatu teknik survei terhadap data yang ada, yang mencari metode dan teknik penelitian ketika mengumpulkan data yang dibutuhkan atau melakukan analisis data yang sebelumnya digunakan peneliti dengan menggali teori-teori yang dikembangkan dalam bidang keilmuan (Nazir, 2009).

## 2. Variabel

Variabel adalah suatu aktivitas yang diakibatkannya atau perilaku yang diakibatkannya atau memiliki atribut yang dapat diterapkan (Nazir, 2009). Terdapat macam-macam variabel ialah :

### a. Variabel Independen / Variabel Eksogen

Variabel independen atau variabel bebas (eksogen) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen.

- b. Variabel Dependen / Variabel Endogen  
 Variabel dependen atau variabel terikat (endogen) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.

Pada penelitian ini, variabel yang akan digunakan pada penelitian ini ialah variabel dari dimensi Webqual versi 4.0 antara lain *usability*, *information quality*, *service interaction quality* serta variabel kepuasan pengguna.

**Tabel 2.2 Variabel penelitian**

Variabel	Keterangan
X <sub>1</sub>	<i>Usability</i> (Kegunaan)
X <sub>2</sub>	<i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)
X <sub>3</sub>	<i>Service Interaction</i> (Kualitas Interaksi)
Y	Kepuasan Pengguna

Penjabaran variabel – variabel tersebut menjadi operasionalisasi seperti pada Tabel 2.3 dan Tabel 2.4.

**Tabel 2.3 Operasional variabel X**

Variabel	Sub Variabel (dimensi)	Konsep Dimensi	Indikator	Skala	Nomor Item
<i>Kualitas Website Webqual 4.0 (X)</i>	<i>Usability (X<sub>1</sub>)</i>	<i>Usability</i> adalah kualitas berkaitan dengan desain misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna (Barnes & Vidgen, 2001).	Mudah dipelajari (X <sub>1.1</sub> )	Ordinal	1.1
			Mudah dipahami (X <sub>1.2</sub> )	Ordinal	1.2
			Navigasi mudah (X <sub>1.3</sub> )	Ordinal	1.3
			Mudah digunakan (X <sub>1.4</sub> )	Ordinal	1.4
			Tampilan menarik (X <sub>1.5</sub> )	Ordinal	1.5
			Desain yang sesuai (X <sub>1.6</sub> )	Ordinal	1.6
			Berkompeten (X <sub>1.7</sub> )	Ordinal	1.7
			Memberikan pengalaman positif (X <sub>1.8</sub> )	Ordinal	1.8
			<i>Information Quality (X<sub>2</sub>)</i>	<i>Information Quality</i> adalah kualitas isi <i>website</i> , kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti	Informasi akurat (X <sub>2.1</sub> )
	Informasi terpercaya (X <sub>2.2</sub> )	Ordinal			2.2
	Informasi <i>up-to-date</i> (X <sub>2.3</sub> )	Ordinal			2.3

Variabel	Sub Variabel (dimensi)	Konsep Dimensi	Indikator	Skala	Nomor Item
		akurasi, format, dan relevansi (Barnes & Vidgen, 2001).	Informasi relevan (X <sub>2.4</sub> )	Ordinal	2.4
			Informasi mudah dipahami (X <sub>2.5</sub> )	Ordinal	2.5
			Informasi detail (X <sub>2.6</sub> )	Ordinal	2.6
			Kesesuaian Informasi (X <sub>2.7</sub> )	Ordinal	2.7
	<i>Service Interaction Quality</i> (X <sub>3</sub> )	<i>Service Interaction Quality</i> adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu <i>website</i> , diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik <i>website</i> (Barnes & Vidgen, 2001).	Reputasi baik (X <sub>3.1</sub> )	Ordinal	3.1
			Rasa aman bertransaksi data (X <sub>3.2</sub> )	Ordinal	3.2
			Rasa aman memberikan data (X <sub>3.3</sub> )	Ordinal	3.3
			Rasa senang (X <sub>3.4</sub> )	Ordinal	3.4
			Kemudahan komunikasi (X <sub>3.5</sub> )	Ordinal	3.5
			Komunikasi yang spesifik (X <sub>3.6</sub> )	Ordinal	3.6
			Layanan yang sesuai (X <sub>3.7</sub> )	Ordinal	3.7

**Tabel 2.4 Operasional variabel Y**

Variabel (dimensi)	Konsep Dimensi	Indikator	Skala
<i>Kepuasan Pengguna</i> (Y)	Kepuasan Pengguna adalah perasaan bahwa pengguna merasa senang saat menggunakan suatu <i>website</i> karena kebutuhannya terpenuhi sepenuhnya. Kepuasan pengguna meliputi: suka situs web, suka layanan, akses cepat, pendapatan, akses mudah, senang digunakan (Jaelani, 2017).	Rasa suka dengan <i>website</i> (Y <sub>1.1</sub> )	Ordinal
		Rasa suka dengan layanan (Y <sub>1.2</sub> )	Ordinal
		Manfaat (Y <sub>1.3</sub> )	Ordinal
		Kesenangan menggunakan (Y <sub>1.4</sub> )	Ordinal

### 3. Populasi

Populasi ialah suatu generalisasi dimana terdiri dari objek dan topik, objek dan topik tersebut memiliki jumlah dan sebuah karakteristik tertentu yang ditentukan untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan. Sebab, populasinya tidak hanya manusia, tapi juga objek alam lainnya. Populasi bukan hanyalah jumlah objek / topik penelitian, tetapi juga semua karakteristik / karakteristik objek atau topik penelitian (Sugiyono, 2001).

### 4. Sampel

Sedangkan sampel disebut populasi yang akan dipakai untuk penelitian atau sebagian dari populasi yang diwakili oleh jumlah dan karakteristiknya. Jika populasinya besar dan seorang peneliti tidak akan mempelajari segala sesuatu yang ada dalam populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan waktu, tenaga, maupun dana. Sehingga, peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi tersebut. Sampel dalam penelitian harus representatif dalam hal ukuran sampel, teknik pengambilan sampel dan karakteristik populasi dalam sampel tersebut (Sugiyono, 2001).

Penarikan jumlah sampel pada suatu populasi dapat dihitung menggunakan sebuah persamaan *Isaac* dan *Michael*. Rumus *Isaac* dan *Michael* memberikan hasil penghitungan yang berguna dalam menentukannya ukuran sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10%. Pada penelitian ini *error rate* atau *sampling error rate* dalam menentukan ukuran sampel adalah 5%. Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 346 (Sugiyono, 2010). Untuk melakukan penarikan jumlah sampel dengan menggunakan persamaan rumus *Isaac* dan *Michael* dapat dilihat pada persamaan 2.1.

$$S = \frac{\lambda^2 N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 P \cdot Q} \quad (2.1)$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Chi Kuadrat dimana nilainya bergantung nilai kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk derajat kebebasan 1 dan kebebasan 5% harga Chi Kuadrat = 3,841. Harga Chi Kuadrat untuk kesalahan 1% = 6,634 dan 10% = 2,706

$P$  = Peluang benar (0,5)

$Q$  = Peluang salah (0,5)

$N$  = Jumlah Populasi

$d$  = Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi. Perbedaan bisa 0,01;0,05, dan 0,10.

Saat menggunakan persamaan ini, langkah pertama adalah menentukan batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan sebagai persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat populasi yang dijelaskan oleh sampel. Misalnya, studi dengan batas kesalahan 5% menunjukkan tingkat akurasi 95%. Studi dengan batas kesalahan 10% memiliki akurasi 90%. Pada populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian (Bagus, 2016).

## 5. Skala Likert

Sebuah skala psikologis pada umumnya dapat digunakan ketika melakukan perhitungan kuesioner, dan banyak digunakan ketika melakukan survei dan penelitian disebut skala likert. Skala Likert bertujuan untuk melakukan pengukuran pendapat, sikap dan pendapat perseorangan atau beberapa kelompok orang terhadap suatu gejala ataupun fenomena sosial (Siregar, 2013). Adapun data yang dikumpulkan menggunakan aktivitas survei penyebaran kuesioner lalu diolahnya di dalam bentuk kuantitatif ialah dengan ditetapkan ke dalam bentuk skor jawaban atas pertanyaan apa saja yang telah dijawab responden. Dalam pemberian skor ini didasari oleh ketentuan regulasi (Sugiyono, 2013).

Jumlah pilihan jawabannya pun diberikan oleh skala likert dapat sebanyak tiga, lima, tujuh, atau sembilan, dimana dalam menggunakan skala harus bilangan ganjil. Jika semakin banyaknya pilihan jawaban, maka semakin representatifnya tanggapan responden. Tetapi, sayangnya sulit dalam menemukan kata-kata yang biasanya dipahami oleh orang yang diwawancarai. Penggunaan skala pada

umumnya tersedia dalam lima pilihan skala yakni dengan format seperti sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju dalam bentuk skornya positif (Siregar, 2013).

#### 6. Analisis Multivariat

Analisis statistika multivariat merupakan analisis statistika yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel secara bersamaan. Apabila hasil pengamatan tersebut merupakan kumpulan beberapa variabel acak yang saling berkorelasi maka analisis semacam ini akan diperlukan untuk mengamati gejala yang mungkin terjadi dari data hasil pengukuran tersebut. Oleh karena itu, analisis tersebut dinamakan analisis multivariat (Johnson & Wichern, 2007).

Analisis statistika multivariat muncul sebagai jawaban atas kekurangan dari analisis statistika univariat pada pengamatan yang merupakan kumpulan dari beberapa variabel acak. Apabila dianalisis dengan univariat maka hasil yang diperoleh mungkin menyesatkan. Hal ini karena analisis univariat melakukan uji terhadap masing-masing variabel acak secara terpisah dan tidak memperhitungkan kemungkinan adanya korelasi antara beberapa variabel acak. Analisis multivariat melibatkan data hasil pengukuran secara bersamaan, sehingga sebagian besar teknik analisis multivariat ini mensyaratkan operasi matriks dalam setiap perhitungannya (Johnson & Wichern, 2007).

### 2.4 Teknik Pengujian Instrumen Kuesioner

Pada subbab ini menjelaskan tentang teknik pengujian instrumen kuesioner yang berupa uji validitas dan uji reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Menurut (Sundayana, 2010), validitas merupakan ukuran yang menunjukkan efektivitas atau tingkat efektivitas suatu alat. Jika instrumen dapat mengukur apa yang dibutuhkan, maka itu efektif. Jika suatu instrumen dapat mengungkapkan data variabel yang sedang dipelajari dengan baik, itu dianggap efektif. Uji validitas membantu untuk mengetahui apakah ada pernyataan dalam kuesioner yang harus dibuang / diganti karena tidak relevan.

Salah satu cara untuk melakukan pengukuran uji validitas konstruk adalah dengan menggunakan teknik korelasi "*product moment*" untuk menemukan korelasi antara setiap pertanyaan dan skor total (Singarimbun & Effendi, 1989). Untuk melakukan pengujian validitas digunakan rumus *Korelasi Product* yang dikemukakan oleh *Pearson* dilihat pada persamaan 2.2 (Sugiyono, 2013).

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (2.2)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi antara x dan y, dimana n = jumlah responden

x = nilai masing – masing pernyataan dari tiap responden

y = nilai total semua pernyataan dari setiap responden

Syarat suatu pertanyaan dapat dinyatakan valid ditentukan oleh:

- a. Apabila r hitung lebih dari r *table*, sehingga pertanyaan yang diajukan valid.
- b. Apabila r hitung kurang dari r *table*, sehingga pertanyaan yang diajukan tidak valid.

Adapun dalam mencari efektivitas alat penelitiannya didapatkannya dari nilai korelasi hasil validasi. Apabila nilai instrumen > 0,30, sehingga instrumen tersebut dianggap valid (Sugiyono, 2013).

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2010), Uji realibilitas memiliki tujuan untuk mencari apakah sebuah alat pengumpul data ini pada dasarnya memberi petunjuk tentang tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan ataupun sebuah konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda – beda. Pengujian reliabilitas digunakan untuk menentukan tingkat kepercayaan atau ketergantungan pada peralatan pengukuran. Apabila hasil yang diperoleh dalam beberapa pengukuran relatif sama (selama tidak ada perubahan dalam pengukuran) maka hasil pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2003).

Dalam mencari sebuah koefisien terhadap uji reliabilitas dapat melakukannya dengan cara membuat skala uji. Dalam menentukan faktor reliabilitas dapat dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Secara umum, batas bawah pada uji realibilitas yang disepakati adalah sebesar 0,7 (Hair, et al., 2019). Pada tabel 2.5 merupakan kriteria nilai keandalan dari koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* menurut (Hair, et al., 2019), yaitu:

**Tabel 2.5 Kriteria uji reliabilitas**

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 – 0.20	Kurang Andal
> 0.20 – 0.40	Agak Andal
> 0.40 – 0.70	Cukup Andal
> 0.70 – 0.80	Andal
> 0.80 – 1.00	Sangat Andal

## 2.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang akan digunakan saat penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda serta dibantu menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

### 1. Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif merupakan metode mengumpulkan dan menyajikan suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Mean merupakan salah satu ukuran untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan singkat tentang sekumpulan data (Hair, et al., 2019). *Mean* juga merupakan wakil dari sekumpulan data atau dianggap suatu nilai yang paling dekat dengan hasil pengukuran yang sebenarnya. Adapun persamaan yang digunakan untuk menghitung *mean* data adalah (Hair, et al., 2019) dilihat pada persamaan 2.3:

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i \quad (2.3)$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = mean

$x_i$  = data pengamatan ke-i

$n$  = banyaknya data

Standar deviasi (*Standar Deviation*) atau simpangan baku merupakan ukuran penyebaran data yang paling sering digunakan. Sebagian besar nilai data cenderung berada dalam satu standar deviasi dari *mean*. Standar deviasi data tidak berkelompok dapat dilihat pada persamaan 2.4 dan 2.5 sebagai berikut (Harinaldi, 2005).

$$s_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \quad (\text{untuk suatu sampel}) \quad (2.4)$$

$$\sigma_x = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \mu_x)^2}{N}} \quad (\text{untuk suatu populasi}) \quad (2.5)$$

Keterangan:

$s_x$  = standar deviasi

$x_i$  = nilai  $x$  ke  $i$

$\mu$  = nilai rata – rata data populasi

$\bar{x}$  = nilai rata – rata data sampel

$N$  = jumlah data populasi

$n$  = jumlah data sampel

## 2. Uji Normalisasi

Menurut (Ghozali, 2013), Uji normalitas dirancang dalam pengujian apakah variabel perancu atau variabel residual dalam model regresi berdistribusi normal. Jika data tidak normal, maka teknik statistik parametrik tidak dapat digunakan sebagai alat analisis. Jika jumlah data di atas dan di bawah rata-rata sama, maka akan terbentuk data berdistribusi normal (seperti standar deviasi), sehingga dapat terbentuk kurva normal. Selain normal normal, ada standar normal. Disebut standar karena rata-rata adalah 0, standar deviasi 1, 2, 3, 4, dan seterusnya. Kemudian nilai deviasi standar diwakili oleh simbol  $z$ . Berikut adalah persamaan rumus uji normalisasi dilihat pada persamaan 2.6.

$$z = \frac{(x_i - \bar{x})}{s} \quad (2.6)$$

Keterangan:

$z$  = Simpangan baku untuk kurva normal

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

$\bar{x}$  = Rata – rata kelompok data

$s$  = Simpangan baku

Dalam uji ini dilakukan dengan metode Plot Probabilitas Normal untuk pengujian. Peta probabilitas normal adalah peta dimana dilakukan untuk mengetahui apakah nilai regresi yang tersisa dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2013).

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ialah kondisi dimana model regresi dapat menemukan korelasi yang sempurna atau mendekati kesempurnaan antar variabel independennya. Model regresi dikatakan baik seharusnya tak memiliki keterkaitan yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Berikut persamaan uji multikolinieritas dapat dilihat pada persamaan 2.7 (Priyanto, 2012).

$$F = \frac{R_{x_1, x_2, x_3, \dots, x_k}^2 / (k - 2)}{(1 - R_{x_1, x_2, x_3, \dots, x_k}^2) / (N - k + 1)} \quad (2.7)$$

Menurut (Ghozali, 2013) pengambilan sebuah keputusan pada uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu:

a. Dilihat dari nilai *Tolerance*

Apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 berarti data yang diukur tidak memiliki multikolinieritas. Sebaliknya jika nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 berarti data yang diukur memiliki multikolinieritas.

b. Dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Apabila nilai VIF lebih kecil dari 10,00 berarti data yang diukur tidak memiliki multikolinieritas. Sebaliknya jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 berarti data yang diukur memiliki multikolinieritas.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Priyanto, 2012) uji heteroskedastisitas merupakan kondisi adanya ketidaksamaan variabel dan residual dalam model regresi. Model regresi yang benar adalah model tanpa heteroskedastisitas. Adapun persamaan uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada persamaan 2.8.

$$E(u_i^2) = \sigma^2 \quad I = 1,2,3, \dots N \quad (2.8)$$

Menurut (Ghozali, 2013) dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yaitu:

- a. Apabila didapatkannya nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya ialah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya,
- b. Apabila didapatkannya nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 maka terjadilah heteroskedastisitas.

#### 5. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah kondisi keadaan dimana terdapat korelasi atau korelasi antara observasi atau observasi, yang menggunakan observasi *time series* atau observasi *cross-sectional* untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara data observasi (Sudarmanto, 2013).

Dilihat dari konsep tersebut maka uji autokorelasi tidak hanya sangatlah penting untuk data *time series*, akan tetapi jika dianalisis dengan regresi linier berganda maka perlu dilakukan uji autokorelasi terhadap semua data (variabel bebas) yang diperoleh terlebih dahulu (Sudarmanto, 2013). Dalam deskripsi, Anda dapat menggunakan histogram regresi residual standar untuk menguji normalitas. Sedangkan untuk statistik, Anda dapat menggunakan analisis eksplorasi untuk menyelesaikan uji normal dan memakai nilai signifikansi pada kolom Kolmogorov-Smirnov (Sudarmanto, 2013). Teknik analisisnya sebagai berikut :

- a. Apabila nilai *probability sig 2 tailed*  $\geq 0,05$ , maka distribusi data normal
- b. Apabila nilai *probability sig 2 tailed*  $< 0,05$ , maka distribusi data tidak normal.

Untuk mencari tentang adanya atau tidaknya autokorelasi dilihat pada persamaan 2.9 adalah persamaan uji autokorelasi Durbin-Watson.

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2} \quad (2.9)$$

Keterangan:

$e_t$  = residual tahun t

$e_{t-1}$  = residual satu tahun sebelumnya

#### 6. Uji Linieritas

Uji linearitas ialah kondisi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Menurut (Sundayana, 2010), "Uji linieritas dimaksudkan untuk menguji linier tidaknya data yang di analisis". Jika hubungan antara nilai residual standar dan nilai prediksi standar tidak membentuk pola pasti atau acak, linieritas dapat dicapai melalui asumsi. Namun, objektivitas pengujian linier menggunakan gambar buruk. Selain itu, Anda juga dapat menggunakan aplikasi SPSS pada alat *Test for Linearity* untuk menyelesaikan uji linieritas ini. Teknik analisis menggunakan nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ) sebagai berikut:

- a. Apabila didapatkannya nilai sig. < 0,05, maka variabel tersebut memiliki hubungan yang linear.
- b. Apabila didapatkannya nilai sig. > 0,05, maka variabel tersebut tidak memiliki hubungan yang linear.

#### 7. Analisis Regresi Berganda

Menurut (Sugiyono, 2013), tujuan melakukan analisis regresi berganda untuk memprediksi keadaan (naik dan turun) variabel dependen (kriteria) ketika dua atau lebih variabel independen digunakan sebagai prediktor (nilai naik atau turun). Oleh karena itu, jika jumlah variabel bebas minimal 2 maka dilakukan analisis regresi berganda.

Proses perhitungan yang dilakukan memiliki kesamaan dengan regresi linier sederhana, dan hanya perlu dikembangkannya sesuai dengan kebutuhan regresi

linier berganda. Untuk memprediksi keadaan variabel dependen ketika memiliki dua atau lebih variabel independen digunakan persamaan regresi linier berganda dilihat pada persamaan 2.10:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \dots \quad (2.10)$$

Keterangan:

Y = Variabel *dependent* (nilai yang diprediksikan)

X1 dan X2 = Variabel *independent*

a = Konstanta (nilai Y' apabila X1, X2.....Xn = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

#### 8. Uji F

Menurut Ghozali, uji statistik F umumnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkannya ke dalam model memiliki pengaruh yang sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013). Berikut langkah-langkah atau urutan pengujian hipotesis dengan distribusi:

##### a. Perumusan Hipotesis

- i.  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- ii.  $H_a$ : apabila minimal terdapat satu  $\beta \neq 0$  maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

##### b. Penentuan tingkat signifikansi

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

##### c. Penentuan F hitung

d. Kriteria pengujiannya adalah  $H_0$  ditolak apabila nilai F Hitung signifikan ( $\text{Sig.} < 0,05$ )

##### e. Pembuatan Kesimpulan

Sebuah keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_0$ . Diperolehnya nilai F tabel dibandingkan dengan nilai F hitung jika F hitung lebih

besar dari F tabel, maka ditolak maka dihasilkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

## 9. Uji T

Menurut (Ghozali, 2013), uji statistik t pada dasarnya dapat menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen atau variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen atau variabel dependen. Berikut langkah-langkah atau urutan pengujian hipotesis dengan menggunakan distribusi t:

### a. Perumusan hipotesa

$H_0: \beta_i = 0$ , artinya ialah sebuah variabel bebas bukanlah merupakan penjelasan yang signifikan terhadap sebuah variabel terikat.  $H_a: \beta_i \neq 0$ , artinya ialah variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

#### i. Hipotesa nol = $H_0$

$H_0$  adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi.  $H_0$  merupakan hipotesis statistik yang akan diuji hipotesis nihil.

#### ii. Hipotesa nol = $H_a$

$H_a$  adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup bukti bahwa hipotesa nol adalah salah.

### b. Penentuan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0.05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

### c. Penentuan T hitung

### d. Penentuan T tabel

Setelah penentuan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar  $\alpha = 1\%$  atau 5% atau 10%, sehingga dapat melakukan penentuan nilai t tabel dengan persamaan derajat kebebasan ( $df$ ) dilihat pada persamaan 2.11:

$$df = n - k \quad (2.11)$$

Keterangan:

$df$  = Degree of freedom atau derajat kebebasan

$n$  = Jumlah sampel

$k$  = Banyaknya koefisien regresi + konstanta

e. Syarat Pengujian

- i. Kondisi  $H_0$  diterima jika  $-T_{tabel} < T_{hitung} < T_{tabel}$
- ii. Kondisi  $H_0$  ditolak jika  $-T_{hitung} < -T_{tabel}$  atau  $T_{hitung} > T_{tabel}$

f. Perbandingan  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$

g. Pembuatan Kesimpulan

Sebuah keputusan dapat menolak  $H_0$  atau menerima  $H_0$  menerima  $H_a$ . Kondisi nilai  $t$  tabel yang diperoleh dibandingkan dengan nilai  $t$  hitung, Apabila  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas akan mempengaruhi variabel terikat. Jika  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel maka  $H_0$  diterima, sehingga dapat disimpulkan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

10. Analisis Korelasi Ganda

Korelasi ganda atau disebut *multiple colleration* ialah sebuah angka yang menunjukkan arah dan kekuatan yang terdapat pada hubungan antara dua variabel independen, atau hubungan antara lebih dari satu variabel dependen dan beberapa variabel independen (Sugiyono, 2010). Korelasi ganda dapat digunakannya untuk mencari hubungan antara dua atau lebih variabel independen yang umumnya dikaitkan dengan variabel dependen. Dengan cara ini, Anda dapat melihat kontribusi semua variabel independen sebagai variabel dependen.

11. Analisis Determinansi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruhnya variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Terdapat pada analisis regresi berganda, koefisien determinasi mengukur proporsinya atau presentasinya sumbangan variabel penjelas yang masuk ke dalam model terhadap variasi naik turunnya variabel  $Y$  secara bersamaan (Siagan & Sugiarto, 2006). Penentuannya antara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ) dan selalu positif, karena ini adalah rasio dua jumlah kuadrat, dan nilainya selalu positif.

## 12. *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*

SPSS adalah program komputer yang dirancang khusus untuk mengolah data dengan menggunakan metode statistik tertentu. SPSS pertama kali dikembangkan pada tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Universitas Stanford. Ketiga siswa tersebut adalah Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Bent. Saat itu software SPSS sudah berjalan di komputer mainframe. SPSS adalah singkatan dari *Statistical Product and Service Solution* (Kurniawan, 2009).

Dengan menggunakan SPSS untuk menganalisis data statistik, khususnya analisis statistik ilmu sosial, caranya dengan menggunakan hampir semua jenis *file* data dan menggunakannya untuk membuat laporan tabel, diagram, dan grafik (chart) berbagai distribusi dan informasi statistik. Dengan kata lain, SPSS adalah sistem yang lengkap, terintegrasi dan sangat fleksibel untuk analisis statistik dan pengelolaan data (Sarwono, 2006).

Beberapa fasilitas kemudahan yang disediakan SPSS dalam pengoperasiannya adalah sebagai berikut :

- a. *Data Editor*, yaitu jendela yang digunakan untuk pemrosesan data. Desain editor data mirip dengan cara data didefinisikan, dimasukkan, dimodifikasi, dan ditampilkan dalam aplikasi *spreadsheet*.
- b. *Viewer*, yaitu alat bagi pengguna untuk melihat hasil pemrosesan. Dengan menggunakan alat ini, kita dapat menampilkan atau menghapus bagian tertentu dari keluaran dan membantu mendistribusikan hasil pengolahan data di SPSS ke aplikasi lain.
- c. *Multidimensional Pivot Tables*, yaitu Alat yang menampilkan hasil pengolahan data. Pengguna dapat menelusuri tabel dengan mengatur baris, kolom dan lapisan. Pengguna juga dapat dengan mudah mengelola grup data dengan memisahkan tabel sehingga hanya grup tertentu yang ditampilkan dalam satu waktu.
- d. *High-Resolution Graphics*, dengan fungsi grafik resolusi tinggi (dapat menampilkan berbagai grafik) yang membuat pengguna merasa nyaman menggunakan SPSS.

- e. *Database Access*. Pengguna SPSS akan menggunakan wizard database yang disediakan oleh SPSS untuk mengambil informasi dari *database*.
- f. *Data Transformation*. Konversi data akan membantu pengguna SPSS mendapatkan data yang siap untuk dianalisis. Pengguna dapat dengan mudah membuat subset data, menggabungkan kategori, menambah, menggabungkan, menggabungkan, memisahkan, dan meminta *file* yang dialihkan lainnya.
- g. *Electronic Distribution*. Pengguna dapat menggunakan tombol pengiriman data (*email*) untuk mengirim laporan secara elektronik, dan mereka juga dapat mengekspor tabel dan grafik ke mode HTML untuk mendukung distribusi melalui Internet dan Intranet.
- h. *Online Help*. SPSS menyediakan fungsi bantuan online untuk membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan mereka kapan saja. Bantuan yang diberikan dapat berupa petunjuk pengoperasian yang terperinci, dan Anda dapat dengan mudah mencari program yang diperlukan untuk mengetahui kasus program selama pengoperasian.
- i. Akses Data Tanpa Tempat Penyimpanan Sementara. Analisis *file* data yang sangat besar tanpa penyimpanan sementara. Ini berbeda dengan SPSS sebelum 11.5, yang membuat *file* data yang sangat besar dalam file data sementara.
- j. *Interface dengan Database Relational*. Fitur ini akan meningkatkan efisiensi dan memudahkan pekerjaan penggalian dan analisis data dari database relasional.
- k. Analisis Distribusi. Fitur ini dapat diperoleh dengan menggunakan SPSS untuk *server* atau aplikasi *multi-user*. Tujuan dari analisis ini adalah jika peneliti akan menganalisis file data yang sangat besar, mereka dapat melakukannya secara *remote* langsung dari *server* dan segera memprosesnya tanpa harus berpindah ke komputer pengguna.
- l. *Multiple Sesi*. SPSS memberikan kemampuan untuk melakukan beberapa analisis file data secara bersamaan.
- m. *Mapping*. Visualisasi data dapat dilakukan dengan cara konvensional atau interaktif menggunakan berbagai jenis, seperti dengan menggunakan grafik batang, grafik pie atau tipe rentang nilai, simbol gradien dan grafik.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Pada tabel 2.6 merupakan rangkuman hasil penelitian sebelumnya terkait dengan penelitian yang telah dikerjakan.

**Tabel 2.6 Penelitian terdahulu**

No	Tahun	Peneliti	Studi Kasus	Metode	Variabel	Hasil
1	2012	Irawan, Candra	Website Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	Berdasarkan penelitian ini, kualitas website Pemda Ogan Ilir dikatakan cukup bagus (Irawan, 2012).
2	2015	Santoso & Anwar	Kaskus (Situs Forum Komunitas)	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	masyarakat meyakini bahwa kualitas website Kaskus tidak sesuai dengan yang diinginkan, terutama kualitas yang berkaitan dengan informasi dan layanan yang terdapat pada website Kaskus (Santoso & Anwar, 2015).
3	2016	Sastika	Traveloka (website e-commerce)	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi dan keputusan pembelian	Kualitas website yang menggunakan metode webqual 4.0 memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan pembelian pada website e-commerce Traveloka (Sastika, 2016).
4	2016	Nugroho & Sari	Tokopedia (website e-commerce)	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi dan Kepuasan Pengguna	Interaksi layanan perlu ditingkatkan karena berdampak besar terhadap kepuasan pengguna yaitu 62,7% (Nugroho & Sari, 2016).

No	Tahun	Peneliti	Studi Kasus	Metode	Variabel	Hasil
5	2017	Manik, <i>et al</i>	Politeknik Sriwijaya ( <i>website Institusi</i> )	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	Kualitas layanan interaktif berdampak negatif pada kepuasan pengguna <i>website</i> Polsri (Manik, et al., 2017).
6	2017	Aryadita, <i>et al</i>	5 <i>website e-commerce</i> Indonesia	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	Berdasarkan hasil keseluruhan, responden meyakini bahwa <i>website</i> terbaik adalah <i>website</i> Bukalapak (Aryadita, et al., 2017).
7	2018	Andry, <i>et al</i>	JD.ID ( <i>website e-commerce</i> )	Webqual 4.0 modifikasi	<i>Usability, Design, Information Quality, Trust, dan Empathy</i>	Beberapa atribut WebQual pada <i>website</i> JD.id telah menghadirkan kinerja yang memuaskan bagi pelanggan (Andry, et al., 2018).
8	2018	Diana & Veronika	<i>Website</i> Provinsi Bengkulu ( <i>website e-government</i> )	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	Berdasarkan hasil analisis dapat diambil kesimpulan responden setuju dengan kualitas <i>website e-government</i> Provinsi Bengkulu (Diana & Veronika, 2018).
9	2018	Pusfitanigrum & Malau	JD.ID ( <i>website e-commerce</i> )	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	Pengguna <i>website</i> JD.id menganggap <i>website</i> secara keseluruhan sangat bagus (Puspitanigrum & Malau, 2018).
10	2018	Kurniawan, <i>et al</i>	<i>website e-commerce</i> Perusahaan PT. B	Webqual 4.0	Kualitas <i>Website</i> (X), Kepercayaan (Y1), Keputusan Pembelian (Y2)	Kualitas situs <i>web</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian dan kepercayaan konsumen (Kurniawan, et al., 2018).

No	Tahun	Peneliti	Studi Kasus	Metode	Variabel	Hasil
11	2018	Barus, et al	Website tribunnews.com	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	Menurut penelitian ini, variabelnya adalah level tinggi Kepuasan dalam kategori kepuasan (Barus, et al., 2018).
12	2019	Rahmatullah, et al	Sekolah North Jakarta Intercultural School (website sekolah)	Webqual 4.0	kualitas pengguna kualitas informasi kualitas interaksi	Kualitas informasi yang diberikan pada website Sekolah Antarbudaya Jakarta Utara sudah sangat baik, terlihat dari nilai Sig.t variabel kualitas informasi $0,000 < 0,05$ (Rahmatullah, et al., 2019).

Tabel 2.3 merupakan tabel penelitian terdahulu mengenai implementasi metode webqual 4.0 pada analisis kualitas *website*. Penelitian sebelumnya telah memberikan teori pendukung bagi peneliti untuk menggunakan Webqual sebagai metode pengukuran kualitas *website*, karena dapat dilihat dari penelitian sebelumnya bahwa ketiga variabel pada Webqual berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut dapat digunakan sebagai patokan untuk menentukan kualitas *website*. situs *web*.

Irawan, Candra (2012) melakukan penelitian terhadap evaluasi kualitas pada *website* pemerintah kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dari persepsi pengguna berupa kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir, karena belum ada evaluasi kualitas *website* tersebut. Fokus penelitian ini adalah untuk mempelajari proyek-proyek yang memiliki kontribusi terbesar terhadap pengukuran kualitas *website* menurut dimensi WebQual. Hasil penelitian ini bersumber dari persamaan regresi yang menunjukkan bahwa variabel bebas yang dianalisis berupa butir pertanyaan pada tiga dimensi WebQual (ketersediaan, kualitas informasi dan

kualitas interaksi) mempunyai kontribusi positif terhadap kualitas *website* dalam penelitian ini, dan dikatakan bahwa daerah Ogan Ilir Kualitas situs *web* pemerintah cukup baik.

Santoso & Anwar (2015) melakukan penelitian terhadap kualitas *website* Kaskus dengan tujuan untuk melakukan analisis *website* Kaskus menggunakan metode Webqual dan metode analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) menurut persepsi dari para pengguna situs tersebut. Adanya penelitian ini disebabkan oleh perlunya melakukan analisis *website* Kaskus karena informasi yang tersedia pada *website* belum detail dan terperinci sehingga pengguna belum memahami isi dari informasi yang disampaikan pada *website* Kaskus. Penilaian yang dilakukan oleh narasumber dalam penelitian ini dibagi menjadi dua perspektif penilaian, yaitu penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang disyaratkan (ideal-penting) dan kualitas yang dipersepsikan (efek aktual). Hasil dari penelitian ini adalah terdapat perbedaan yang menunjukkan bahwa terdapat gap antara kinerja atau tingkat kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dengan tingkat kepentingan atau kualitas ideal yang diharapkan antara kedua perspektif evaluasi tersebut.

Sastika (2016) melakukan penelitian Kualitas situs *web e-commerce* Traveloka yang menggunakan metode Webqual 4.0 untuk memengaruhi keputusan pembelian dipelajari. Ada empat variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas pengguna (*usability*), kualitas informasi, kualitas interaksi dan keputusan pembelian. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas *website* yang menggunakan metode Webqual 4.0 berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada *website e-commerce* Traveloka.

Nugroho & Sari (2016) melakukan penelitian terhadap kualitas *website* Tokopedia yang berpengaruh pada kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *website* Tokopedia berdasarkan persepsi pengguna *website* Tokopedia dan menggunakan metode Webqual 4.0. Selain itu, perlu juga diketahui pengaruh variabel dimensi Webqual 4.0 (ketersediaan, kualitas informasi dan interaksi layanan) terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dimensi webqual 4.0

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* Tokopedia, sehingga tiga sub variabel yang termasuk dalam WebQual 4.0 yaitu *usability*, kualitas informasi dan interaksi layanan dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. pengaruh.

Manik, *et al* (2017) melakukan penelitian terhadap evaluasi kualitas *website* Politeknik Negeri Sriwijaya dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan *website* Politeknik Negeri Sriwijaya. Hasil dari penelitian ini secara umum kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas desain berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dampak positif yang paling menguntungkan pada kepuasan pengguna adalah kualitas kegunaan.

Aryadita, *et al* (2017) melakukan penelitian terhadap kualitas layanan *website e-commerce* menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis komparatif kepuasan pengguna di antara lima situs *e-commerce* di Indonesia (Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Elevation dan Olx). Penelitian ini memiliki empat variabel yang akan diteliti yaitu kualitas pengguna (*usability*), kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* Bukalapak dianggap sebagai *website* terbaik di semua kategori.

Andry, *et al* (2018) dan Pusfitaningrum & Malau (2018) melakukan penelitian terhadap kualitas *website* pada *e-commerce* JD.ID menggunakan metode Webqual 4.0. Pada penelitian yang dilakukan Andry, *et al* (2018) menggunakan 5 variabel dari metode Webqual 4.0 yang telah dimodifikasi yaitu *usability*, *site design*, *information quality*, *trust*, dan *empathy* dengan analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan menghasilkan hasil analisa berupa Pengguna meyakini bahwa *website* JD.ID memberikan rasa aman dan nyaman saat bertransaksi, selain itu pengguna juga meyakini bahwa informasi yang diberikan *website* JD.ID adalah benar. Sedangkan pada penelitian Pusfitaningrum & Malau (2018) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website e-commerce* JD.ID terhadap kepuasan pengguna dan didapatkan hasil bahwa ditemukan adanya

pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna *website e-commerce* JD.ID.

Diana & Veronika (2018) melakukan penelitian terhadap kualitas *website e-government* Provinsi Bengkulu dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Ketiga kategori pada Webqual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction*) dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website e-government* Provinsi Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas layanan *website e-government* Provinsi Bengkulu sesuai dengan persepsi masyarakat atau pengguna. Hasil dari penelitian ini adalah responden setuju *website e-government* Provinsi Bengkulu memiliki *usability, informasi yang ditampilkan berkualitas, cukup dalam interaksi pelayanan dan secara keseluruhan website berkualitas.*

Kurniawan, *et al* (2018) melakukan penelitian terhadap kualitas *website e-commerce* PT. B menggunakan metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website e-commerce* PT. B pada kepercayaan dan dampaknya terhadap keputusan pembelian. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kualitas *website* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sehingga hasil responnya adalah kualitas dan fungsi *website*. Kualitas *website e-commerce* PT. B masih banyak yang cacat.

Barus, *et al* (2018) melakukan penelitian terhadap kualitas *website tribunnews.com* menggunakan metode Webqual dan metode analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini dilakukan karena terdapat permasalahan terhadap kualitas layanan *website* seperti tampilan pada *website* yang kurang menarik sehingga pengguna kurang memahami dalam mengoperasikan navigasi pada *website*. Selain itu, penyebaran informasi pada *website* belum lengkap dan relevan bagi pengguna sehingga perlu untuk melakukan peningkatan kualitas *website*. Penelitian ini menggunakan indikator – indikator pada metode Webqual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction*) sebagai variabel utama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel termasuk dalam kategori

tinggi, dan tingkat kepuasan termasuk dalam kategori kepuasan. Tingkat penerapan dalam hal kinerja dan kepentingan semua variabel menunjukkan bahwa hal ini kurang tepat karena nilai tingkat konsistensi dalam hal kinerja masih kurang dari 100%.

Rahmatullah, *et al* (2018) melakukan penelitian terhadap kualitas *website North Jakarta Intercultural School* dengan metode Webqual 4.0. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna *website North Jakarta Intercultural School* dengan mengukur kualitas *website* dengan metode Webqual yang terdiri dari 3 aspek yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Hasil dari penelitian ini adalah *website North Jakarta Intercultural School* sudah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi  $0.000 < 0,05$  dengan beberapa rekomendasi untuk perbaikan untuk pengembangan *website* terutama dari segi kualitas interaksi pelayanan dan kegunaan *website North Jakarta Intercultural School*.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang peneliti cantumkan, pada penelitian ini peneliti melakukan pengukuran kualitas terhadap *website part-time.id*. Adapula penelitian ini melakukan pengukuran kualitas menggunakan metode Webqual 4.0 dengan mengambil ketiga variabel yang ada pada metode Webqual, di mana pengukuran kualitas *website* tersebut dianalisis terhadap pengaruh kepada kepuasan pengguna *website part-time.id*. Selain menggunakan metode Webqual, penelitian ini juga menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk melakukan analisis terhadap indikator – indikator yang ada pada metode Webqual 4.0.