

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SURYAKENCANAJF.COM
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Natasya Chantika

8040190098

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata I

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Website suryakencanajf.com
Menggunakan Metode WebQual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

a. Nama Lengkap : Natasya Chantika

b. NIM : 8040190098

c. Jenis Kelamin : Perempuan

d. Tempat/Tgl. Lahir : Bengkulu, 25 April 2001

e. Alamat : Perumahan Edelweish no 03

f. No. Telepon : 082142330873

g. Email : natasyacantika425@gmail.com

1. PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan di zaman modern yang pesat ini membuat teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam kemajuan disegala aspek. Dengan kemajuan yang pesat menjadikan teknologi seperti internet sebagai media informasi yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan. Meningkatnya jumlah pemakai internet saat ini membuat teknologi telah menjadi kebutuhan dasar manusia, dari orang tua hingga anak muda dimana setiap orang sudah menggunakan teknologi dalam kesehariannya [1].

Saat ini kehadiran internet dinilai sangat berpengaruh terhadap perkembangan dunia bisnis baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, penjualan maupun tehnik dan industri. Internet adalah sebuah jaringan universal yang didalamnya terdapat banyak jaringan-jaringan baik itu milik pribadi, instansi, perusahaan dan lain sebagainya, hal ini diikuti pula oleh perkembangan *word wide web (www)* atau sering disebut dengan *website* [2].

Pada dasarnya *website* akan memberikan layanan informasi secara *online* kepada pengguna dengan cepat seperti yang diharapkan oleh pengguna itu sendiri. Sebuah *website* juga membantu manusia dalam menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka dan untuk menggunakan bentuk media masa *website* harus membutuhkan jaringan internet untuk bisa mengaksesnya, *Website* yang baik adalah *website* yang diminati oleh penggunanya [3].

Dengan adanya *website*, perusahaan mempunyai seorang pekerja yang bekerja 24 jam yang memberikan informasi kepada pengunjung. *Website* perusahaan perlu mendapat perhatian dalam menjaga konsistensi kualitasnya dari aspek penilaian *website* untuk menjadi lebih baik. Oleh karena itu peningkatan kualitas layanan berbasis *website* harus dilakukan untuk meyakinkan pengguna agar tetap menggunakan layanan *website* yang ada [4].

Salah satu perusahaan yang menjadikan *website* sebagai media menyampaikan informasi adalah CV. Surya Kencana. JF yang bergerak di bidang industri kontraktor las, cutting dan interior yang telah berdiri sejak tahun 2015. Perusahaan ini terletak di Lorong Perum Seruni, Talang Bakung, Kec. Jambi Selatan, Kota Jambi. *Website* ini melayani seputar pemesanan pembuatan pagar rumah trail, kontruksi bangunan, *cutting* plat dll yang dimana memberikan gratis *survey* dan konsultasi untuk wilayah Kota Jambi.

Tetapi terdapat beberapa masalah dimana konsumen beranggapan bahwa fitur pada *website* ini kurang lengkap seperti tidak tertera daftar harga serta metode pembayaran yang di gunakan pada saat ingin melakukan transaksi dan hanya memiliki satu *customer service* dimana mencakup hal pemesanan, keluhan dan pertanyaan seputar produk. Sehingga membuat pengguna mengalami kesulitan berinteraksi dan harus selalu menanyakan setiap apapun kerana tidak adanya informasi yang lengkap.

Untuk mengetahui apa saja indikator-indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu *website*, maka dilakukan pengukuran mulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang di sediakan. Sehingga nantinya dapat dijadikan acuan serta usulan untuk meningkatkan kualitas.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan analisis untuk mengetahui apakah kualitas *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode WebQual 4.0 dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS WEBSITE SURYAKENCANAJF.COM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0** ”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas *website* suryakencanajf.com berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0 ?
2. Indikator-indikator apa saja yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ?
3. Hal apa saja yang perlu ditambahkan untuk meningkatkan kualitas *website* suryakencanajf.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah diatas untuk lebih memfokuskan penulisan dan mempertegas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* CV. Surya Kencana. JF dengan URL <https://suryakencanajf.com/>
2. Analisis *website* suryakencanajf.com dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0
3. Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pengguna *website* suryakencanajf.com
4. Metode yang digunakan dalam menentukan sampel ini peneliti menggunakan teknik *non probability* dengan jenis *purposive sampling*.

5. Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengumpulan berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data yang dihitung menggunakan *software* SPSS.
6. Skala yang digunakan dalam kuesioner yang akan di sebar adalah skala likert
7. Menggunakan variabel-variabel dalam metode WebQual 4.0 yaitu (*usability, information quality, dan interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui bagaimana pengaruh kualitas dari *website* suryakencanajf.com terhadap kepuasan pengunjung berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Mengetahui apa saja indikator-indikator yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Memberikan masukan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari *website* suryakencanajf.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) .

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi pemilik *website*, hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui apakah *website* suryakencanajf.com telah memenuhi kebutuhan penggunaanya atau tidak.
2. Dapat membantu pihak CV. Surya Kencana. JF untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Diharapkan dapat menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pengunjung *website* suryakencanajf.com.
4. Bagi Universitas Dinamika Bangsa Jambi, diharapkan dapat menjadi bahan tambahan pengetahuan dalam bidang ilmu teknik industri khususnya tentang analisis kualitas *website* menggunakan metode WebQual 4.0 .
5. Dan diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. LANDASAN TEORI

2.1 KUALITAS

Kualitas adalah kondisi sebuah totalitas pelayanan yang didapat dari karakteristik yang ada didalam sebuah produk sehingga dapat memenuhi kebutuhan, harapan serta memuaskan para konsumen atau pelanggan.

Menurut Juharni [5] “Kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”.

Menurut Abdul Kadir [6] “Kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para pelanggan akan selalu berbeda. Setiap standar baru ditemukan, maka pelanggan akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih update dan lebih baik”.

Menurut F. Tjiptono dkk [7] “Kualitas adalah kondisi berjalan yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas ialah sesuatu yang dinamis guna untuk memenuhi serta memuaskan kebutuhan konsumen dalam menilai baik buruknya suatu produk atau jasa.

2.2 WEBSITE

Website saat ini sudah seperti kebutuhan utama bagi individu, perusahaan, maupun organisasi di berbagai belahan dunia. Karena, *website* memiliki banyak sekali kegunaan, seperti meningkatkan *online presence*, menyajikan konten, mempromosikan produk, bahkan mendapatkan uang secara *online*.

Menurut Kotler [8] “*Website* adalah suatu sistem dengan protokol diterima secara universal untuk menyimpan, mengambil, memformat dan menampilkan informasi melalui arsitektur *client/server* media yang digunakan untuk menampung

data teks, gambar, animasi dan suara, yang dapat ditampilkan di internet dan dapat diakses oleh komputer lain yang terhubung dengan internet”.

Menurut Assegaff [9] “*Website* adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman”.

Menurut Khalid dkk [10] “*Website* dikategorikan menjadi keamanan, kenikmatan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan menonjolkan keunggulan dari website tersebut.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *website* adalah kumpulan halaman yang saling berhubungan yang di dalamnya menampilkan informasi berupa teks, gambar, animasi, dan suara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang bisa diakses melalui internet.

2.3 WEBQUAL 4.0

WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu WebQual 4.0.

Menurut Wibowo dkk [11] “WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir”.

Menurut Wibowo dkk [11] WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu : kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan *user satisfaction*.

Menurut Anwar dkk [12] WebQual 4.0 merupakan model terbaru yang memiliki 3 (tiga) variabel sebagai berikut:

a. *Usability* Variabel ini berhubungan dengan desain atau rancangan dari website tersebut. Tampilan dari *website*, kemudahan pengguna saat memakai *website*, *navigasi website*, dan *user experience*.

b. *Information Quality* Information quality merupakan mutu dari konten yang terdapat dalam website dan kepastian informasi tersebut untuk disajikan kepada pengguna. Pada variabel kualitas informasi, pengukuran dilakukan dilakukan atas dasar keakuratan informasi, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up-to-date, kemudahan informasi untuk dimengerti, informasi yang sesuai topik bahasan, dan format penyajian informasi.

c. *Service Interaction Quality* Variabel kualitas interaksi layanan ini berkaitan dengan kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi website yang baik, memudahkan proses komunikasi, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, serta memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

2.4 SKALA LIKERT

Skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang dipakai untuk penelitian disebut variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik.

Menurut Nazir [13] “Skala likert adalah suatu metode mengumpulkan data dengan mengukur pendapat positif maupun negatif terhadap sikap masyarakat”.

Menurut Sugiyono [14] “Skala Likert adalah sesuatu yang dapat mengukur pendapat, persepsi dan sikap individu maupun kelompok mengenai fenomena sosial”.

Jadi skala likert ialah suatu metode yang di gunakan untuk mengukur sikap dan pendapat baik positif maupun negatif terhadap suatu pernyataan mengenai fenomena dan kejadian yang dilakukan.

Dalam skala likert responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sesuai persepsi oleh masing-masing responden terhadap tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan dengan alternatif jawaban yang biasanya terdiri dari lima pilihan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam bentuk tabel skala likert dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 2.1 Skala Likert

Pernyataan Positif (+)	Pernyataan Negatif (-)
Sangat Setuju (SS) =5	Sangat Setuju (SS) =1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

2.5 POPULASI DAN SAMPEL

2.5.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, atau suatu hal yang didalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian.

Menurut Supriyatna [15] “Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data, jika seorang manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama banyaknya manusia”.

2.5.2 Sampel

Menurut Riduwan [16] “Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data atau informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya”.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non probability sampling. Non-probability sampling adalah teknik sampling yang tidak memungkinkan anggota-anggota dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel atau tidak diketahui apakah mempunyai peluang yang sama atau tidak [17].

Sedangkan jenis non-probability sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu memilih anggota sampel tertentu yang disengaja oleh peneliti, karena hanya sampel tersebut saja yang mewakili atau dapat memberikan informasi untuk Menjawab masalah penelitian [17].

2.6 REGRESI LINIER BERGANDA

Menurut Johan Harlan [18] “Regresi linier berganda merupakan model analisis regresi yang menguraikan hubungan antara variabel terikat (dependen)

dengan faktor faktor yang mempengaruhi lebih dari satu variabel bebas (independent) “.

Menurut Yusri [19] “Regresi linier berganda adalah analisis yang bertujuan menjelaskan hubungan antara peubah respon (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu prediktor (variabel independent).

Ketika suatu hasil/keluaran, atau kelas berupa numerik, dan semua atribut adalah numerik, regresi linear adalah teknik yang tepat untuk menyelesaikan. Ini adalah metode pokok di dalam ilmu statistik. Gunanya adalah untuk mengekspresikan kelas sebagai kombinasi linear dari atribut, dengan bobot yang telah di tentukan,

Persamaan rumusnya adalah :

$$Y = a + B_1 X_1 + B_2 X_2 + \dots + B_n X_n$$

Keterangan :

Y = adalah variabel terikat

X = adalah variabel bebas

a = Konstanta

B = adalah koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas

Menurut Purnomo [20] Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan Uji T. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut :

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2 atau R kuadrat) atau disimbolkan dengan “ R^2 ” yang berpengaruh sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas independen (X) terhadap variabel terikat atau dependen (Y), atau dengan kata lain nilai koefisien determinasi atau R^2 ini berguna

untuk menebak dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel (Y).

R Square (R^2) atau kuadrat dari R yaitu menunjukkan koefisien determinasi, angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Uji Koefisien Regresi Bersama (Uji F)

ANOVA atau analisis varian, yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji apakah ada pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Dengan ketentuan :

- Jika nilai sig < 0,05 , maka hipotesis diterima
- Jika nilai sig > 0,05 , maka hipotesis ditolak
- Jika nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima.
- Jika nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak

3. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Uji T ialah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen (Y). Hasil perhitungan nilai t akan dibandingkan dengan nilai t tabel atau t standar.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika nilai $t > t$ tabel dengan tingkat signifikansi α tertentu misalnya 0,05 maka hipotesis diterima dan sebaliknya jika nilai $t < t$ tabel maka hipotesis ditolak.

Sebagai dasar pengambilan keputusan berdasarkan probabilitas atau signifikansi dengan formasi $\alpha = 5\%$ untuk melihat t tabel berlaku ketentuan $\alpha/2 = 0,05/2$ dan derajat kebebasan df (*degree of freedom*) berlaku rumus = jumlah data – 2, nilai kritis t standar untuk uji dua arah sebesar (1,665)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika probabilitas (sig.) $> 0,025$ (uji dua sisi), hipotesis ditolak
Jika probabilitas (sig.) $< 0,025$ (uji dua sisi), hipotesis diterima

Dari beberapa kutipan di atas dapat disimpulkan bahwa regresi linear berganda merupakan suatu teknik yang digunakan untuk melihat keterlibatan atau hubungan antara dua atau lebih variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*).

2.7 SPSS (*Statistika Product and Service Solution*)

Menurut Sufren [21] “SPSS ketika awal mula dikenalkan memiliki singkatan *statistical package for the sosial sciences*. SPSS dikembangkan oleh seorang tokoh bernama Norman H. Nie, C, Hadlai Hull, dan Dale H. Bent pada tahun 1968. SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistik pada ilmu sosial”.

Menurut Wahana [22] “SPSS adalah aplikasi yang mempunyai kemampuan mengkaji data statistik dan sistem manajemen data, yang nantinya akan berguna untuk memecahkan permasalahan riset dalam penelitian dan analisis”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan SPSS adalah (*Statistical Product and Service Solutions*) adalah sebuah program perangkat lunak yang memiliki

kemampuan analisis statistik cukup tinggi dan sistem manajemen data di lingkungan grafis dengan menggunakan sajian-hidangan deskriptif serta kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah buat dipahami.

2.8 PENELITIAN SEJENIS

Adapun penelitian terdahulu yang sering sekali digunakan dalam penyusunan laporan ini sebagai acuan ataupun pedoman dalam penulisan diantaranya :

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Warjiyono, W. & Hellyana, C.M (2018) [23]	Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode WebQual 4.0	WebQual	Hasil analisis penelitian ini, didapatkan kesimpulan bahwa website Desa Jagalempeni masih perlu adanya perbaikan atau pengembangan selanjutnya, terutama pada peningkatan kualitas layanan interaksi (service interaction quality) agar kepuasan pengguna lebih meningkat.
2	Nani Agustina (2016) [24]	Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id		Dari ketiga dimensi yang ada pada WebQual 4.0, baik variabel kegunaan (usability), varibel

		Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual	WebQual	kualitas informasi (information Quality), Variabel kualitas interaksi (Interaction Quality) dan variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) semuanya memiliki hubungan yang positif terhadap layanan yang diberikan website Lazada.co.id
3	Miftah Nasution, dan Mudjahidin (2013) [25]	Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPNN) Surabaya I Dengan Metode WebQual	WebQual	Atribut website KPNN Surabaya I yang sangat perlu untuk mendapat perhatian adalah masalah update konten informasi serta masalah kesulitan interaksi dengan website. Ketiga atribut ini memiliki kesenjangan(gap) yang paling besar antara persepsi yang dirasakan pengguna saat ini.
4	Yodi (2018) [26]	Analisis Kualitas Situs Web Batam Pos		Kualitas website yang meliputi kegunaan (usability), varibel

		Menggunakan Metode WebQual 4.0	WebQual	<p>kualitas informasi (information Quality), Variabel kualitas interaksi (Interaction Quality) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna (user satisfaction) website. Ini diketahui dari Uji F yang menunjukkan Signifikasi masing-masing variabel indepeden adalah 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05.</p>
--	--	--------------------------------	---------	---

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN

3.1.1 Alat Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat yang digunakan untuk melakukan pengolahan data penelitian yaitu :

➤ **Perangkat Keras (*Hardware*)**

1. Laptop

- Monitor : 1366 x 768 *pixel*
- Processor : AMD A12-9720P, 2.7 GHz (2M Cache, up to 3.6 GHz)
- RAM : 4 GB
- *Hardisk* : 500 GB

2. Printer

- Canon Ip 2770

➤ **Perangkat Lunak (*Software*)**

1. *Google chrome*
2. *Goggle form*
3. *Microsoft Word 2016*
4. *Microsoft Excel 2016*

5. *Dropbox*
6. *Google Drive*
7. Sistem Operasi : Windows 10 Home
8. *SPSS Statistic 26*
9. *Mendeley*

3.1.2 Bahan Penelitian

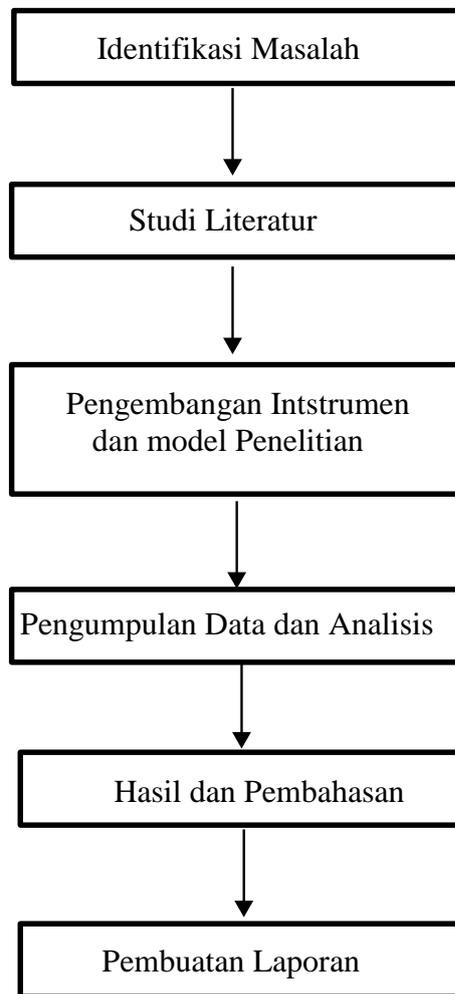
Bahan yang digunakan untuk melakukan pengolahan data penelitian yaitu :

1. *Website* suryakencanajf.com sebagai media penjualan dan pemesanan
2. Pemesanan pembuatan pagar, knoopy, interior melalui *website* suryakencanajf.com

3.2 METODE PENELITIAN

3.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu pelaksanaan dalam penelitian, maka diperlukan kerangka kerja yang berfungsi untuk memperjelas tahapan-tahapan yang akan dilaksanakan dalam penelitian, adapun langkah-langkah tersebut meliputi identifikasi masalah, studi literatur, pengembangan instrument dan model penelitian, pengumpulan data dan Analisis, Hasil dan Pembahasan, dan pembuatan laporan. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah dilakukan digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

3.2.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses menentukan topik penelitian dan alasan kenapa topik yang dipilih tersebut akan diteliti. Identifikasi masalah adalah tahap yang penting karena akan menentukan kualitas dari penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis kualitas *website* suryakencana.jf. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas dari *website* suryakencanajf.com terhadap kepuasan pengunjung berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.

3.2.3 Studi Literatur

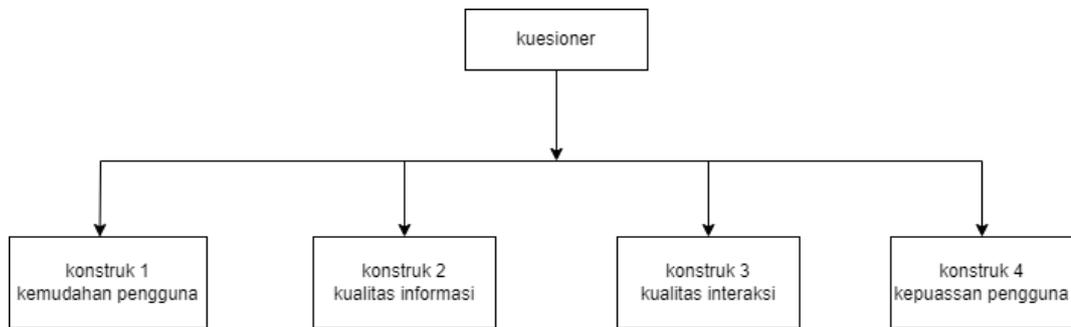
Pada tahapan ini peneliti mempelajari teori dan konsep dari literatur yang akurat dan sesuai dengan masalah penelitian yang diangkat dengan melakukan penelaahan terhadap berbagai buku, literatur, catatan serta berbagai laporan yang berkaitan dengan penelitian. Studi literatur yang ada pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh data melalui jurnal, buku, artikel ilmiah, dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan studi literatur tersebut adalah sebagai landasan teori pendukung penelitian untuk menyelesaikan penelitian dalam memperoleh data yang diperlukan.

3.2.4 Pengembangan Instrumen dan Model Penelitian

3.2.4.1 Instrument

Instrument adalah alat yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu dimana dalam penelitian ini alat yang digunakan berupa kuesioner. Untuk menjelaskan langkah dalam mendesain kuesioner akan di bahas pada sub bab ini.

Menurut Amelia [27] “Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk untuk penelitian ini ditunjukkan pada gambar berikut :



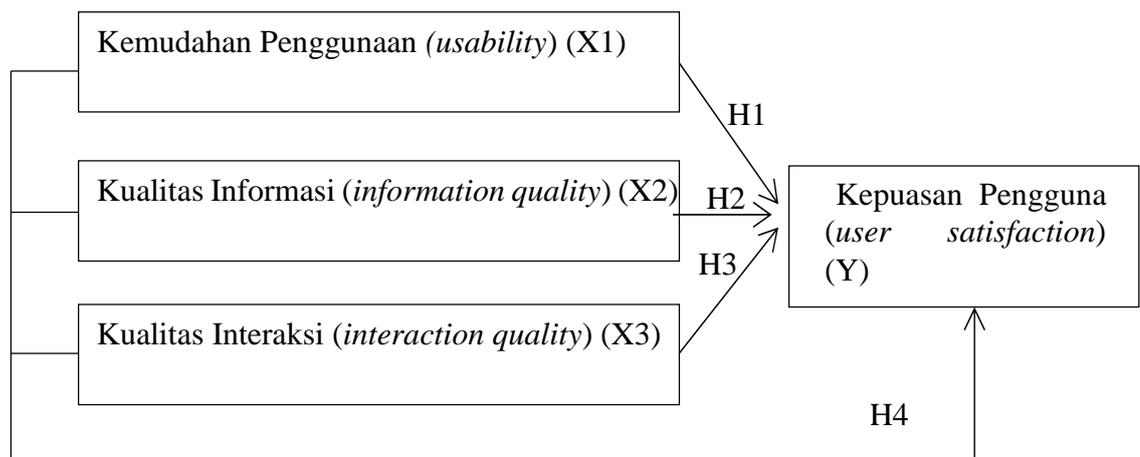
Gambar 3.2 Konstruk Kuesioner

Konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang akan menjelaskan fungsi dari masing-masing konstruk. Berikut ini merupakan konstruk dari kuesioner pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0* menurut Caroline [28], yaitu :

1. Konstruk 1, kemudahan penggunaan (*usability*) dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan tingkat dari seberapa menarik *website* untuk digunakan.
2. Konstruk 2, kualitas informasi (*information quality*) dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan pada *website*.
3. Konstruk 3, kualitas interaksi (*interaction quality*) dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.
4. Konstruk 4, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dibuat untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas *website*.

3.2.4.2 Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas *website* suryakencanajf.com terhadap kepuasan pengguna. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



Gambar 3.3 Konseptual Model

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang harus dicari tahu kebenarannya, berdasarkan konseptual model penelitian ini maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Usability* (kemudahan kegunaan) pada website suryakencanajf.com berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) (Y).

H2 : *Information quality* (kualitas informasi) pada website suryakencanajf.com berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

H3 : *Interaction Quality* (kualitas interaksi) pada website suryakencanajf.com berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

H4 : *Usability*, *Information quality*, dan *Interaction Quality* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Y).

3.2 5 Pengumpulan Data dan Analisis

3.2.5.1 Pengumpulan Data

Tujuan dari metode pengumpulan data adalah untuk mendapatkan data yang dibutuhkan selama penelitian yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data, apakah dibuat dengan sengaja atau tidak. Metode yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data berupa observasi, kuesioner dan penelitian pustaka.

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan observasi pada *website* suryakencanajf.com untuk mengetahui dan fitur dan informasi yang ada dalam *website*, dan penelitian melakukan studi kepustakaan melalui literatur literatur atau referensi referensi yang adaa serta pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *Online* guna menghemat biaya dan waktu. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrument penelitian adalah kuesioner tertutup.

3.2.5.2 Analisis Data

Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan *reliable*. Instrument yang valid berarti instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya diukur, sedangkan instrument yang *reliable* adalah instrument yang

apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

Validitas merupakan uji yang digunakan untuk menentukan apakah kuesioner yang ada sesuai atau *valid*. Sedangkan uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat tingkat kehandalan atau konsistensi dari kuesioner.

3.2.6 Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini, penulis telah mendapatkan hasil dari kegiatan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Data yang dianalisis adalah hasil dari kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya, data tersebut diolah dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and service solution*) dan melakukan analisis terhadap data tersebut untuk menjawab semua rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan mengenai kualitas *website* suryakencanajf.com dengan menggunakan statistik. Kemudian hasil analisis dapat disajikan dalam bentuk tabel

3.2.7 Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang relevan serta terarah pada pokok permasalahan yang berhubungan dengan kualitas layanan pada CV. Surya Kencana. JF menggunakan metode WebQual 4.0.

JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan ke															
		Sept				Okt				Nov				Des			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Tahap Persiapan Penelitian																
	a. Penyusunan dan Pengajuan Judul																
	b. Pengajuan Proposal																
	c. Perijinan Penelitian																
2	Tahap Pelaksanaan																
	a. Pengumpulan Data																
	b. Analisis Data																
3.	Tahap Penyusunan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. S. Indri Endang Lestari, “Analisis dan Pemanfaatan Website Universitas Esa Unggul Jakarta,” Palembang : Universitas Binadarma, 2012.
- [2] Suirman, Linda & Eka. “Analisis Usability pada Website Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Selatan”. 01-02.
- [3] D. B. Napitupulu, “Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Pendekatan Webqual [Evaluation of XYZ University Website Quality Based on Webqual Approach],” Bul. Pos Dan Telekomun., vol. 14, no. 1, p. 51, Jul. 2016, doi: 10.17933/bpostel.2016.140105.
- [4] S. Monalisa, “Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau),” vol. 13, p. 9, 2016.
- [5] Juharni, “Manajemen Mutu Terpadu” Makassar: CV SAH MEDIA, 2017.
- [6] Kadir Abdul, “Dasar Program Web Dinamis” Yogyakarta: Andi.
- [7] F. Tjiptono and G. Chandra, “Service, Quality & Satisfaction “ Yogyakarta: ANDI, 2012.
- [8] Kotler, Philip and Gary Armstrong. “Marketing Management 13th edition”. New Jersey. Pearson Prentice Hall, Inc, 2012.
- [9] Assegaff S. “Strategi Pengembangan Situs Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Pelayan Publik Berbasis Web”, Jurnal Media Sisfo 3:01-57.
- [10] Hasanov, J., & Khalid, H. The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia : A WebQual Model Approach. Procedia Computer Science, 72, 382–389, 2015. <https://doi.org/10.1016/J.PROCS.2015.12.153>.
- [11] Nada, N. Q., & Wibowo, S. “Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Jurnal Informatika

Upgris, 1 (12 September),2015. <https://doi.org/10.26877/JIU.V1I2. DESEMBER.870>.

[12] Santoso, B. S., & Anwar, M. F. “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Situs Kaskus”. Yogyakarta : Conference on Information Technology and Technical Engineering (CITEE), 2015.

[13] Moh. Nazir, “Metode Penelitian” , Cet. 11. bogor: Ghalia Indonesia, 2017.

[14] Sugiyono, “Metode penelitian bisnis”. Bandung: Alfabeta, 2012.

[15] A. Supriyatna, “ Analisis dan Evaluasi Penerapan Aplikasi Ujian Berbasis Web Dengan Metode Pieces Framework,” Swabumi, vol. 3, no. 1, pp. 1-15, 2015.

[16] Riduwan dan Akdon “Rumus dan data dalam analisis statistika”, Alfabeta, Bandung,2013.

[17] Indrawati “Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis” Konvergensi Tekn ogi Komunikasi dan Informasi .Bandung:RefikaAditama,2015.

[18] Johan Harlan, “*Analisis Analisis nalisis Regresi Regresi Regresi Linear*” Gunadarma, 2018.

[19] M. A. Yusri, S.Pd., “Buku Ilmu Pragmatik Dalam Perspektif Kesopanan Berbahasa”. Pendidikan Deepublish, 2016.

[20] R. A. Purnomo, “Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan Spss,” Ponorogo : Cv. Wade Group, 2016.

[21] Y. N. Sufren, “Mahir Menggunakan SPSS secara Otodidak”. Elex Media Komputindo, 2018.

[22] Wahana Komputer “Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk Pengolahan Data Statistik”, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013.

[23] Warjiyono, W.,&Hallyena, C. M, “Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0”, Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, 5(2), 139, 2018.

- [24] N. Agustina, “Kualitas Layanan Website E-Commerce Lazada.co.id Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual,” *Sist. Inf.*, vol. 1, no.1, pp. 42-54, 2016.
- [25] Nasution, M., & Mudjahidin, M, “Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPNN) Surabaya I dengan Metode WebQual”, SESINDO, 2013.
- [26] Yodi, “Analisis Kualitas Situs Web Batam Pos Menggunakan Metode WebQual 4.0,” *Rekayasa Sist. Dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 591-596, 2018.
- [27] L. Amelia, “Analisis Kualitas Layanan Website Bpjs Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Jtsi*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, 2020.
- [28] S. S. Caroline, “Analisis Kualitas Website Jambi Independent Menggunakan Metode Webqual 4.0,” Jambi : Universitas Dinamika Bangsa Jambi, 2020.