

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Agar dapat membedakan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya maka peneliti melakukan studi pustaka yang telah dilakukan peneliti - peneliti terdahulu, adapun tinjauan pustaka terdahulu.

Penelitian yang ditulis oleh Wawoluamaya Apriliana Edelwy, Dkk, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama pada tahun 2016. Analisis kualitas website yang dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Kemudian analisis website dengan metode WebQual dengan menyiapkan kuisisioner berdasarkan dimensi dari WebQual. Tahap analisis pengaruh kualitas website menggunakan Regresi Linear Berganda. Adapun prasyarat uji adalah dengan uji validitas, reabilitas, asumsi dan uji koefisien regresi secara bersama dan partial. Hasil analisis pengujian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna namun perlu adanya evaluasi dan peningkatan berdasarkan indikator dari WebQual.

Penelitian yang ditulis oleh Jamalludin Alhidayah, dkk, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center (SCC) Surabaya pada

tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendalami hal tersebut dengan menganalisis hubungan antara kualitas website (Website Quality) dan kepuasan pengguna (User Satisfaction) dengan metode WebQual 4.0 yang memiliki Usability, Kualitas informasi dan Interaksi Layanan. Data dari kuesioner menguji variabel dengan validitas dan reliabilitas, uji asumsi dengan regresi linier berganda. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh variabel Usability dan Information Quality terhadap User Satisfaction. Ini berarti bahwa peningkatan dapat dilakukan pada setiap variabel indikator yang memiliki rata-rata terendah. Peningkatan usability untuk lebih menekankan pada Display website, sedangkan untuk Information Quality perbaikan oleh manajer dapat ditekankan pada kelengkapan informasi sehingga menjadi pengguna lebih puas.

Hadi Pratama Andhika, dkk, penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Kemahasiswaan Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya pada tahun 2017. Pengumpulan data dilakukan keluar melalui pembagian kuesioner online dan offline. Jumlah penduduk ini penelitian ini adalah mahasiswa aktif tahun pelajaran 2014, dan diperoleh sampel sebanyak 171 responden. Sebagai untuk uji prasyarat adalah uji validitas, reliabilitas, uji asumsi regresi linier tes sebagai syarat. Berdasarkan sampel penyebaran 171 diperoleh bahwa variabel kualitas penggunaan dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perlunya evaluasi dan perbaikan berdasarkan indikator WebQual.

Nugroho Adji Adamas penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Website UMS Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 pada tahun

2018. Tujuan penelitian ini adalah menganalisa kualitas website UMS dinilai dari segi WebQual terhadap kepuasan pengguna dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan teknik sampling dengan responden sebanyak 112 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usability website UMS masuk dalam kategori baik dengan perolehan skor 68,5%, information quality memperoleh skor 70,8% termasuk dalam kategori baik, service interaction quality memperoleh skor 65,85% dan termasuk dalam kategori baik pada garis kontinum. Sedangkan kepuasan pengguna memperoleh skor 69,98% dan termasuk dalam kategori baik.

Penelitian yang ditulis oleh Alief Aulia Haekal dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta pada tahun 2022. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna website SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta sehingga menjadi bahan evaluasi bagi pihak SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta. Hasil penelitian analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel layanan interaksi (X3) memiliki presentase terbesar 56% sangat baik dan presentase terkecil 0% sangat tidak baik. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (Y) memiliki presentase terbesar 49% dan presentase terkecil sebesar 0% sangat tidak baik.

**Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka**

<b>Penulis</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Wawoluamaya Apriliana Edelwy,Dkk., (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Universitas Narotama	Webqual 4.0	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna namun perlu adanya evaluasi dan peningkatan berdasarkan indikator dari Webqual.
Jamalludin Alhidayah,Dkk., (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Stikom Career Center (SCC) Surabaya	Webqual 4.0	Hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh variabel Usability dan Information Quality terhadap User Satisfaction. Ini berarti bahwa peningkatan dapat dilakukan pada setiap variabel indikator yang memiliki rata-rata terendah. Peningkatan usability untuk lebih menekankan pada Display website, sedangkan untuk Information Quality perbaikan oleh manajer dapat ditekankan pada kelengkapan informasi sehingga menjadi pengguna lebih puas.
Hadi Pratama Andhika,Dkk., (2017)	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website Kemahasiswaan Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya	Webqual 4.0	Hasil Penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas penggunaan dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perlunya evaluasi dan perbaikan berdasarkan indikator WebQual.
Nugroho Adji Adamas (2018)	Analisis Pengaruh Website UMS Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0	Webqual 4.0	Hasil penelitian menunjukkan bahwa usability website UMS masuk dalam kategori baik dengan perolehan skor 68,5%, information quality memperoleh skor 70,8% termasuk dalam kategori baik, service interaction quality memperoleh skor 65,85% dan termasuk dalam kategori baik pada garis kontinum. Sedangkan kepuasan pengguna memperoleh skor 69,98% dan termasuk dalam kategori baik.

**Tabel 2.1 (Lanjutan)**

<b>Penulis</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Haekal Alief Aulia (2022)	Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta	Webqual 4.0	Analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel layanan interaksi (X3) memiliki presentase terbesar 56% sangat baik dan presentase terkecil 0% sangat tidak baik. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (Y) memiliki presentase terbesar 49% dan presentase terkecil sebesar 0% sangat tidak baik.
Novica,Elsya Berliana (2023)	Analisis Kualitas Website Dengan Metode Webqual 4.0 Smks Dirgantara Putra Bangsa Di Yogyakarta	Webqual 4.0	Analisis Deskriptif menunjukkan bahwa semua variabel Kualitas Kegunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan Interaksi (X3) menunjukkan presentase skor tinggi. Skor tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik. Artinya,website tersebut sudah berkualitas.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Analisis

Menurut Sugiono (2015) Analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antarbagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.

### 2.2.2 Website

Pengertian website menurut Yuhefizar (2013) merupakan keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dari sebuah domain yang mengandung informasi.

### 2.2.3 Webqual 4.0

Pengertian webqual menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry, (1990) merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi Pengguna akhir. Instrumen penelitian pada WebQual dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD).

Dimensi-dimensi WebQual 4.0 terdiri dari tiga yaitu:

#### 1. Kualitas Penggunaan (Usability)

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang sangat menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang sangat menyenangkan.

#### 2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Menurut Barnes & Vidgen (2003), Kualitas Informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai

#### 3. Interaksi Pelayanan (Service Interaction)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

#### **2.2.4 Kuisisioner**

Menurut Guritno, et al. (2011) Angket atau kuisisioner merupakan salah satu instrument pengumpulan data yang digunakan sebagai alat bantu yang digunakan oleh para peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data secara tidak langsung (peneliti tidak melakukan tanya jawab secara langsung dengan responden). Angket atau kuisisioner berisikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

#### **2.2.5 Google Form**

Salah satu fasilitas dari google doc adalah Google Form , google form ini memiliki banyak fungsi antara lain untuk membuat formulir pendaftaran, kemudian untuk membuat daftar cek list, membuat daftar daftar lain yang caranya dengan meminta seseorang untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah dituliskan (Jayanti, 2013).

#### **2.2.6 SPSS**

Menurut Jonathan Sarwono (2006) bahwa SPSS (Statistical Product and Service Solution adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini yaitu kita bisa melakukan perhitungan statistik secara cepat dari yang sederhana hingga yang rumit, yang jika dilakukan secara manual akan memerlukan waktu yang lebih lama.

### 2.2.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah unit dalam sampel dilambangkan dengan notasi  $n$ .

Teknik sampling adalah pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik sampling yang digunakan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Slovin* untuk menentukan jumlah sampel, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir atau diinginkan 5%.

### 2.2.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model



Skala Likert. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk mengukur variable diatas digunakan Skala Likert sebanyak lima tingkat sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

### **2.2.9 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika instrumen-instrumennya mampu untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep, kemudian untuk mengatasi jika data yang dinyatakan tidak valid yaitu dengan memperbaiki pertanyaan atau pernyataan sesuai dengan hepotesis yang dibuat berdasarkan teori. (Latan, dan Temalagi,2013).

### **2.2.10 Uji Realibilitas**

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengujur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel

jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil, kemudian untuk mengatasi jika data yang dinyatakan tidak reliabel yaitu dengan memperbaiki pertanyaan atau pernyataan sesuai dengan indikator variabel yang dibuat berdasarkan teori. Pengujian ini hanya dilakukan pada indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel atau handal jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0.70 (Latan, dan Temalagi,2013).

#### **2.2.11 Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2014:21) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.