

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber pustaka. Pustaka yang relevan pada penelitian ini di tinjau dari obyek penelitian dan metode yang digunakan dalam penelitian yaitu *WebQual 4.0*.

Rizky Esa Riyanto dan Ootong Saeful Bachri (2019) melakukan penelitian pada *website* milik PT. Ebill Tour Organizer yaitu www.ebill-tour.com. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pelanggan, dan mengukur kualitas layanan dari perusahaan tersebut. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *WebQual4.0*. Kualitas inti dari *WebQual* ada tiga bidang utama yaitu: 1) *Information Quality*; yang berasal dari penelitian mengenai sistem informasi. Pertanyaan-pertanyaan yang dikembangkan di bagian ini dibangun berdasarkan literatur yang berfokus pada kualitas informasi, data dan sistem. 2) *Service Interaction Quality*; yang berasal dari penelitian mengenai kualitas layanan marketing, *e-commerce*, dan sistem informasi. 3) *Usability*; yang berasal dari penelitian dalam bidang *Human Computer Interaction* (HCI) atau interaksi manusia dan komputer dan *web usability*. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan Ebill Tour secara *online* yang berjumlah 109 orang responden dengan 104 responden yang valid. Hasil dari penelitian ini adalah pengguna *website* belum puas terhadap kualitas yang di berikan hal ini di karenakan kinerja kualitas *website* Ebill Tour cukup rendah.

Indah Purwandani dan Nurfia Oktaviani Syamsiah (2021) melakukan penelitian pada *website* milik Universitas Bina Sarana Informatika menggunakan metode *WebQual* dan dikombinasikan dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengukur kualitas *website* dan menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna *website e-learning*, dari beragam semester dan jurusan. Peneliti membagikan kuisisioner, kemudian kuisisioner dalam bentuk excel di *import* ke dalam *software* pengolahan data statistik JASP versi 0.14.1. JASP (*Jeffreys's Amazing Statistics Program*) adalah program pengolahan data statistik *open source* yang gratis dan mudah digunakan. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel *WebQual* yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dan variabel pelengkap *user satisfaction* pada *web e-learning* universitas berada pada kategori yang cukup tinggi dengan nilai kepuasan pada kategori puas, akan tetapi diperlukan inovasi berkesinambungan terutama dari segi informasi yang harus terus diupdate secara berkala sesuai kebutuhan layanan.

Penelitian lainnya tentang pengukuran kualitas *website* yang dilakukan oleh Yoga Pratama (2015) di Universitas Telkom untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Peneliti menggunakan metode *WebQual* 4.0. Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari *WebQual* 4.0 dengan *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Berdasarkan analisis terhadap pengujian yang dilakukan pada tugas akhir ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Aspek

yang perlu diperhatikan dalam analisis *User Satisfaction website* CDC Universitas Telkom adalah *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan); 2) *Usability* (kegunaan) *website* CDC mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 54,3%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Usability* yaitu “*Website* memiliki tampilan yang menarik” (VAR00005); 3) *Information Quality* (kualitas informasi) *website* CDC mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 56,3%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Information Quality* yaitu “Penyajian informasi mempunyai format yang sesuai dengan jenis *website*” (VAR00015); 4) *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan) *website* CDC mempunyai pengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dengan pengaruh sebesar 56,1%. Indikator yang paling signifikan pengaruhnya dalam *Service Quality* yaitu “*Website* memiliki reputasi yang baik” (VAR00016) dan “*Website* menyediakan ruang untuk komunitas” (VAR00018). 5. Seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel *WebQual 4.0*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh positif langsung terhadap *User satisfaction* (kepuasan pengguna) *website* CDC Universitas Telkom.

Rosa de Lima E. Padmowati & Adithia Theo Buditama (2019) melakukan penelitian pada Student Portal Universitas Katolik Parahyangan. Peneliti menggunakan parameter kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas

pelayanan informasi. Setiap parameter memuat beberapa pertanyaan, dimuat dalam format kuisisioner, dan pengisian pilihan jawaban menggunakan teknik Skala Likert. Tahap kegiatan penelitian literatur dimulai dari persiapan pengumpulan data. Penetapan lingkup kasus studi yaitu *Student Portal Unpar*, dan menggunakan teknik pengumpulan data kuisisioner berbasis *WebQual 4.0*. Peneliti menetapkan sampel responden mahasiswa aktif Unpar Angkatan 2017, serta media pengumpulan data yaitu kuisisioner online yang tersedia saat responden mengakses Wi-Fi Unpar. Hasil dari penelitian ini adalah *Student Portal Universitas Katolik Parahyangan (Unpar)* tepat digunakan akan tetapi tetap perlu evaluasi terhadap kualitas sistem *Student Portal Unpar*, sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat.

Safira Nur Rahmaini (2018) melakukan penelitian pada *website Akademik* lima perguruan tinggi, yaitu Universitas Nasional, Universitas Gunadarma, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, STP SAHID, dan STTI I-Tech. Teknik analisis yang digunakan adalah *importance performance analysis (IPA)* yang akan memberikan gambaran mengenai indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau perlu di pertahankan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif di masing-masing perguruan tinggi. Uji reliabilitas dan validitas instrumen dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS 24. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner dirancang berdasarkan instrumen yang ada pada metode *WebQual 4.0*, yang terdiri dari tiga variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas

interaksi layanan). Tahap pertama dilakukan adalah *purposive sampling* untuk memilih bagian dari populasi, selanjutnya pada tahap kedua pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang kebetulan atau tanpa perencanaan dijumpai (*accidental sampling*). Kuesioner disebarakan secara langsung dan tidak langsung. Setelah semua kuesioner terkumpul, hasil kuesioner akan disaring dan diklasifikasikan dengan menggunakan perangkat lunak pengolahan angka Ms. Excel 2010. Berdasarkan pengumpulan data tersebut diperoleh sebanyak 250 data dari kelima perguruan tinggi. Data yang telah didapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan *WebQual* index (WQI), analisis kesenjangan/gap analysis, dan *ImportancePerformance Analysis* (IPA) dengan bantuan tools IBM SPSS 24. Hasil dari penelitian ini adalah nilai kesenjangan yang didapatkan oleh kelima perguruan tinggi bernilai negatif pada semua indikatornya. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas *website* akademik di perguruan tinggi tersebut belum sesuai dengan harapan penggunanya. Dimana nilai kesenjangan terbesar dimiliki oleh STTI I-Tech sebesar -0.83 dan nilai kesenjangan terkecil dimiliki oleh Universitas Gunadarma sebesar -0.29. 3. Hasil perhitungan *WebQual Index* (WQI) menunjukkan bahwa *website* akademik perguruan tinggi yang memiliki index paling tinggi adalah Universitas Nasional, terutama pada variabel kualitas layanan interaksi. 4. Analisis dengan menggunakan teknik *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa perguruan tinggi yang memiliki 174 indikator/atribut yang paling banyak membutuhkan perhatian adalah Universitas Gunadarma. Indikator yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki dilihat secara kesleuruhan adalah indikator nomor yang 11, 14, dan 21

berhubungan dengan keakuratan dan ke-up to date-an informasi, informasi yang detail, dan kemudahan dalam berkomunikasi pihak perguruan tinggi. Sedangkan indikator yang sudah baik menurut penggunaanya adalah indikator dengan nomor 4, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 18, dan 22 berhubungan dengan kemudahan, meningkatkan kompetensi perguruan tinggi, informasi yang relevan dan mudah dimengerti, isu kepercayaan dan keamanan, serta layanan yang diberikan.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

Penulis	Judul	Metode
Rizky Esa Riyanto dan Otong Saeful Bachri (2019)	Analisis Pengukuran Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan <i>WebQual</i> 4.0	<i>WebQual</i> 4.0
Indah Purwandani dan Nurfia Oktaviani Syamsiah (2021)	Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0 (Studi Kasus: MyBest E-learning System UBSI)	<i>WebQual</i> dan kombinasi metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)
Yoga Pratama (2015)	Pengukuran Kualitas <i>Website</i> CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0	<i>WebQual</i> 4.0 dan Skala Likert
Rosa de Lima E. Padmowati dan Adithia Theo Buditama (2019)	Aplikasi Perangkat <i>WebQual</i> 4.0 Untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Student Portal Unpar	<i>WebQual</i> 4.0 dan Skala Likert
Safira Nur Rahmaini (2018)	Analisis Kualitas <i>Website</i> Akademik Menggunakan Metode <i>WebQual</i> 4.0 Dan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	<i>WebQual</i> 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)
Alief Aulia Haekal (2022)	Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode <i>WebQual</i> 4.0 Pada <i>Website</i> SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta	<i>WebQual</i> 4.0 dan Skala Likert

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Website

Menurut Bekti (2015:35) menyimpulkan bahwa *Website* merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu

rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

Menurut Abdullah (2015:1) *Website* dapat diartikan sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet.

Definisi *website* adalah fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan link dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu *page* ke *page* lain (*hypertext*), baik diantara *page* yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia. *Pages* diakses dan dibaca melalui *browser* seperti Netscape Navigator, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome dan aplikasi *browser* lainnya (Hakim, 2004). Sedangkan menurut Feri Indayudha, “*Website* adalah sebuah program yang dapat memuat film, gambar, suara & musik yang dapat di tampilkan di internet”.

Dari uraian diatas dapat di simpulkan bahwa *website* adalah kumpulan halaman yang berisi informasi dan berbentuk digital yang dapat memuat film, gambar, suara & musik serta dihubungkan melalui jaringan internet menggunakan aplikasi seperti Intenet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

2.2.2 *Webqual 4.0*

Adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* yang ditinjau dari perspektif pengguna. *WebQual 4.0* memiliki tiga kategori penilaian, yaitu:

a. *Usability*

Pada parameter kualitas penggunaan ini ditinjau dari mutu yang terkait dengan rancangan situs web, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran/model yang tersampaikan kepada pengguna. Ada delapan penilaian terkait dengan kemudahan penggunaan situs web yaitu :

- 1) Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian situs web
- 2) Interaksi antar situs web dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
- 3) Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam situs web
- 4) Pengguna merasa situs web mudah digunakan.
- 5) Situs web memiliki tampilan yang menarik.
- 6) Desain sesuai dengan jenis situs-web.
- 7) Situs web mengandung kompetensi
- 8) Situs web menciptakan pengalaman positif bagi pengguna

b. *Information Quality*

Pada parameter kualitas ini ditinjau dari mutu isi yang terdapat pada situs web yaitu ketepatan informasi sesuai kebutuhan/tujuan pengguna, misalnya akurasi, format dan keterkaitannya. area ini meninjau mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki

kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs.

Ada tujuh penilaian terkait dengan kualitas informasi situs web yaitu:

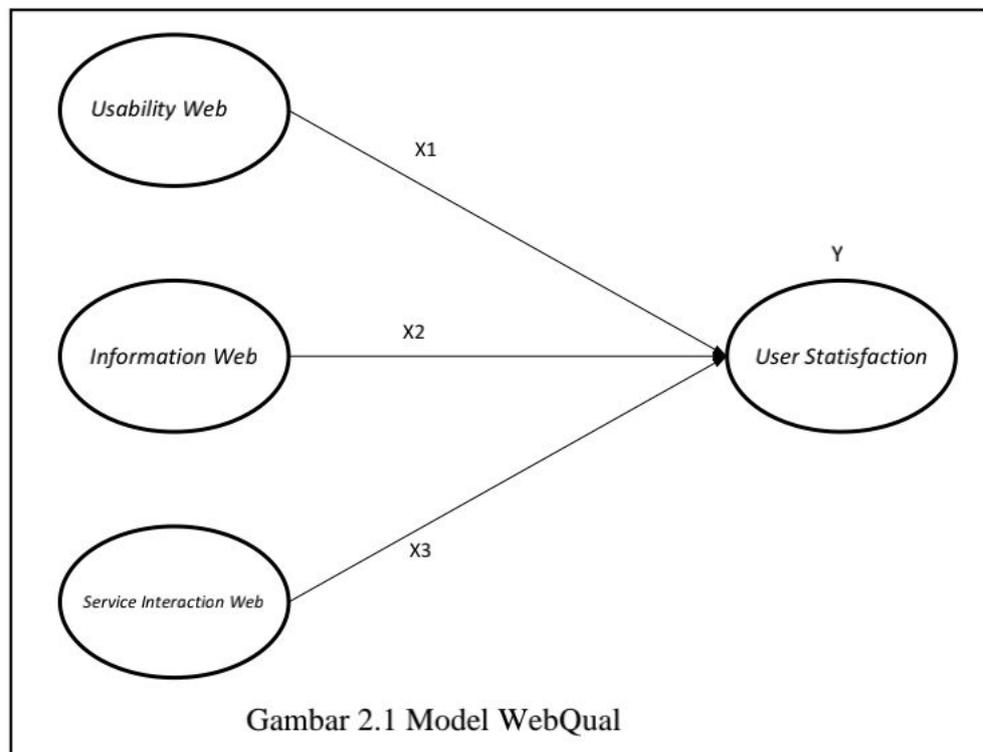
- 1) Situs web menyediakan informasi yang akurat
- 2) Situs web menyajikan informasi yang terpercaya
- 3) Situs web menyediakan informasi yang mutakhir
- 4) Situs web menyediakan informasi yang relevan
- 5) Situs web menyediakan informasi yang mudah dimengerti
- 6) Situs web menyediakan informasi yang detail
- 7) Situs web menyajikan informasi dengan format yang sesuai atau relevan dengan kebutuhan pengguna

c. *Service Interaction.*

Pada parameter kualitas ini ditinjau dari mutu interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mengeksplorasi kedalaman isi situs web. Pengalaman ini diwujudkan dalam bentuk dengan kepercayaan dan empati. Contohnya, isu tentang keamanan bertransaksi, keamanan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs. Ada tujuh penilaian terkait dengan kualitas pelayanan interaksi situs web yaitu :

- 1) Situs web memiliki reputasi yang baik
- 2) Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
- 3) Pengguna merasa aman terhadap data/informasi pribadinya

- 4) Situs web memberi ruang untuk personalisasi
- 5) Situs web memberi ruang untuk komunitas
- 6) Situs web memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
- 7) Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan (Padmowati & Buditama, 2019).



2.2.3 Kuisisioner

Menurut Nazir (2009), kuesioner atau daftar pertanyaan adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam

menguji hipotesis. Daftar pertanyaan tersebut dibuat cukup terperinci dan lengkap”.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2016:199).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban.

2.2.4 SPSS

SPSS menurut Jonathan Sarwono (2006:1) 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.

2.2.5 Skala Likert

Skala Likert merupakan sebuah skala yang dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap masyarakat pada tahun 1932. Dalam operasional variabel ini semua diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala Likert.

Menurut Sugiyono (2012:93) skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif).

Karakteristik skala likert, diantaranya;

- a) Jawaban terkait, Butir pertanyaan harus bisa dengan mudah dikaitkan dengan jawaban kalimat, terlepas dari apakah hubungan antara butir pertanyaan dan kalimat terbukti.
- b) Jenis skala, Butir pertanyaan harus selalu memiliki dua posisi ekstrem dan opsi jawaban perantara.
- c) Jumlah opsi jawaban, Penting untuk disebutkan bahwa meskipun skala Likert yang paling umum adalah 5 item, penggunaan lebih banyak item membantu menghasilkan ketepatan yang lebih tinggi dalam hasil.
- d) Meningkatkan reliabilitas skala, Peneliti sering kali meningkatkan ujung skala dengan membuat skala tujuh poin untuk mencapai batas atas reliabilitas skala.
- e) Menggunakan skala lebar, Sebagai aturan umum, Likert dan lainnya merekomendasikan bahwa lebih baik menggunakan skala selebar mungkin. Seseorang selalu dapat menciutkan jawaban ke dalam kelompok yang ringkas, jika sesuai untuk pengukuran dalam teknik analisis data yang dipergunakan.

- f) Kurangnya opsi netral, Dengan mempertimbangkan detail ini, skala terkadang dibatasi menjadi sejumlah kategori genap (biasanya empat) untuk menghilangkan kemungkinan “netral” pada skala survei “pilihan paksa (*forced choice*)”.
- g) Variabel intrinsik, Catatan primer likert dengan jelas menyatakan bahwa mungkin ada variabel penelitian inheren yang nilainya menandai umpan balik atau sikap responden, dan variabel yang paling banyak mendasari ini adalah tingkat interval (Hayati, 2021).

2.2.6 Regresi Linier Berganda

Adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih yang memiliki variabel independen (X_1 , X_2 , dan seterusnya) dan variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2016:192) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau lebih variabel independent. Regresi Linier Berganda memiliki rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

- Y = Variabel Dependen
- a = Harga Konstanta
- b1 = Koefisien Regresi Pertama
- b2 = Koefisien Regresi Kedua

X1 = Variabel Independent Pertama

X2 = Variabel Independent Kedua

Adapun macam-macam uji yang dilakukan pada Regresi Linier Berganda, yaitu :

1. Uji F (Anova)

Menurut Ghozali (2016), uji F adalah uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

2. Uji Independent Sample t Test

Uji T dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

2.2.7 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006).

2.2.8 Uji Validitas

Adalah pengujian untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. validitas dalam penelitian

menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur

2.2.9 Rumus Slovin

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Berikut adalah Rumus *Slovin* :

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel yang di cari
- N = Jumlah Populasi
- e = Margin eror yang di toleransi

2.2.10 Analisis Deskriptif

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 (Sugiyono, 2018:147).