

## **BAB II**

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

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Zakiyyah (2019) telah melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *Webqual 4.0*, dari hasil pengumpulan dan analisis data yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah dimensi *service interaction quality* sedangkan dimensi kemudahan informasi (*usability*) dan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan. Kepuasan mahasiswa berpengaruh sebesar 32,9% dalam penelitian ini. Variabel penelitian *independennya* adalah *X1 usability*, *X2 information quality*, dan *X3 service interaction quality* sedangkan variabel *dependennya* adalah kepuasan mahasiswa atau *user satisfaction*.

Ihsan *et al* (2019) telah melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Website Pada Keputusan Pembelian Pada Situs Shopee Menggunakan Metode *Webqual 4.0*, menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel *usability* dan *information quality* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Namun variabel *service interaction quality* berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel *usability* dan *information quality* memiliki nilai hitung lebih kecil sedangkan variabel *service interaction quality* memiliki nilai hitung lebih besar. Kualitas website *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh 29% terhadap keputusan pembelian. Metode penelitian yang

digunakan adalah menggunakan *Webqual 4.0* dengan tiga sub-variabel tidak terikat atau independen yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Sedangkan variabel terikat atau dependennya adalah keputusan pembelian.

Roz (2020) telah melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh *Website Quality* terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0*, menunjukkan bahwa dalam penelitian objeknya adalah *website* Traveloka. Hasil dari penelitiannya adalah variabel *usability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka, *information quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka, dan variabel *service interaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka. Variabel yang digunakan untuk penelitian adalah variabel independen yaitu *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) serta variabel dependennya kepuasan pengguna (Y).

Purwandani & Syamsiah (2021) telah melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* Studi Kasus : *MyBest E-learning System UBSI*. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mengidentifikasi kepuasan pengguna *website e-learning MyBest* menggunakan metode *webqual 4.0*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kegunaan (*usability*), informasi (*information*), interaksi layanan (*interaction service*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil dari penelitiannya adalah keempat variabel berada di kategori cukup tinggi dengan kategori puas.

Suharto & Hariadi (2021) telah melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas *Website* Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan

Metode *Webqual 4.0*. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui kualitas *website* Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta. Variabel yang digunakan adalah variabel kegunaan (*usability*), variabel kualitas informasi (*information quality*), variabel kualitas pelayanan interaksi (*Service Interaction Quality*), dan variabel keseluruhan (*overall quality*). Hasilnya adalah kualitas informasi memiliki skor rata-rata tinggi sedangkan kualitas pelayanan interaksi memiliki skor rata-rata rendah.

Penelitian terakhir dengan judul Pengaruh Kualitas *Website* Kalurahan Srimulyo Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0* yang diusulkan oleh Latif (2023). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* Kalurahan Srimulyo terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*. Variabel dari penelitian ini adalah variabel *independen* yang terdiri dari kualitas kegunaan (*usability quality*) (X1), kualitas informasi (*information quality*) (X2), kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3), dan kualitas visual (*visual quality*) (X4) kemudian variabel *dependennya* adalah kepuasan pengguna (Y1). Hasil penelitian ini adalah kualitas kegunaan (*usability quality*) (X1) memberikan hubungan negatif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1). Kemudian kualitas informasi (*information quality*) (X2), kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3), dan kualitas visual (*visual quality*) (X4) memberikan hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).

Tabel 2. 1 Perbandingan Tinjauan Pustaka

| No | Peneliti                  | Judul   | Metode  | Variabel  | Hasil  |
|----|---------------------------|---|---|---|--|
| 1. | Zakiyyah (2019)           | Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Pada Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Uji reliabilitas</li> <li>b. Uji validitas</li> <li>c. Uji multikolinearitas</li> <li>d. Uji heteroskedastisitas</li> <li>e. Uji autokorelasi</li> <li>f. Uji regresi linear berganda</li> <li>g. Uji koefisien determinasi</li> <li>h. Uji parsial</li> </ul>                        | Variabel <i>independen</i> :<br>a. X1 <i>usability</i><br>b. X2 <i>information quality</i><br>c. X3 <i>service interaction quality</i><br><br>Variabel <i>dependen</i> :<br>➤ kepuasan mahasiswa atau <i>user satisfaction</i>  | Hasil pengumpulan dan analisis data yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah dimensi <i>service interaction quality</i> sedangkan dimensi kemudahan informasi ( <i>usability</i> ) dan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan. Kepuasan mahasiswa berpengaruh sebesar 32,9% dalam penelitian ini. |
| 2. | Ihsan <i>et al</i> (2019) | Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Pada Keputusan Pembelian Pada Situs Shopee Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uji validitas</li> <li>○ Uji reliabilitas</li> <li>○ Uji asumsi klasik yang terdiri dari : Uji normalitas, Uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas</li> <li>○ Uji regresi linier berganda</li> <li>○ Uji F</li> <li>○ Uji T</li> <li>○ Uji koefisien determinasi</li> </ul> | 3 sub-variabel tidak terikat atau <i>independen</i> , yaitu:<br>❖ <i>Usability</i><br>❖ <i>Information Quality</i><br>❖ <i>Service Interaction Quality</i><br><br>Variabel <i>dependennya</i> adalah :<br>➤ keputusan Pembelian | Variabel <i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> , dan <i>Service Interaction Quality</i> memiliki pengaruh terhadap variabel keputusan pembelian dengan (R Square) sebesar 29%.   |

Tabel 2. 2 Lanjutan Tabel 2.1

| No | Peneliti                     | Judul   | Metode   | Variabel   | Hasil   |
|----|------------------------------|---|--|--|---|
| 3. | Roz (2020)                   | Analisis Pengaruh <i>Website Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Statistik deskriptif responden</li> <li>○ Uji asumsi klasik yang terdiri dari : Uji normalitas, Uji autokorelasi, Uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, Uji glejser</li> <li>○ Uji hipotesis dan regresi linear berganda</li> <li>○ Uji F</li> <li>○ Uji T</li> </ul>                         | 3 variabel <i>independen</i> yaitu : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ <i>usability</i> (X1),</li> <li>➢ <i>information quality</i> (X2)</li> <li>➢ <i>service interaction quality</i> (X3)</li> </ul> Variabel <i>dependen</i> yaitu : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ kepuasan pengguna (Y)</li> </ul> | Variabel <i>usability</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka, <i>information quality</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka, dan variabel <i>service interaction</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Traveloka. |
| 4. | Purwandani & Syamsiah (2021) | Analisis Kualitas <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> Studi Kasus : <i>MyBest E-learning System UBSI</i> | Data dari responden diolah menggunakan excel kemudian di import ke dalam software pengolahan data statistik JASP ( <i>Jeffreys's Amazing Statistics Program</i> ) versi 0.14,1. Dalam pengolahan data analisisnya dikombinasikan dengan metode <i>IPA (Importance Performance Analysis)</i> sehingga data dianalisis dan hasilnya ada 4 kuadran. | Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ kegunaan (<i>usability</i>),</li> <li>➢ informasi (<i>information</i>)</li> <li>➢ interaksi layanan (<i>interaction service</i>) dan kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>)</li> </ul>                                    | Hasil dari penelitiannya adalah keempat variabel berada di kategori cukup tinggi dengan kategori puas.  |

Tabel 2. 3 Lanjutan Tabel 2.2

| No | Peneliti                 | Judul   | Metode  | Variabel  | Hasil   |
|----|--------------------------|---|---|---|---|
| 5. | Suharto & Hariadi (2021) | Analisis Kualitas Website Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uji validitas instrumen</li> <li>○ Uji reliabilitas</li> <li>○ Teknik analisis data (Analisis deskriptif)</li> </ul>   | <p>Variabel yang digunakan adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ variabel kegunaan (<i>usability</i>)</li> <li>➤ variabel kualitas informasi (<i>information quality</i>)</li> <li>➤ variabel kualitas pelayanan interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)</li> <li>➤ variabel keseluruhan (<i>overall quality</i>)</li> </ul>   | <p>Hasilnya adalah website variabel kegunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas pelayanan informasi (<i>service interaction quality</i>), dan variabel keseluruhan (<i>overall quality</i>) berkualitas. Namun dari keempat variabel ada peluang untuk peningkatan kualitas website.</p>   |
| 6. | Latif (2023)             | Pengaruh Kualitas Website Kalurahan Srimulyo Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Webqual 4.0</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uji validitas</li> <li>➤ Uji reliabilitas</li> <li>➤ Uji normalitas</li> <li>➤ Uji multikolinearitas</li> <li>➤ Uji heteroskedastisitas</li> <li>➤ Analisis regresi linear berganda</li> <li>➤ Uji F</li> <li>➤ Uji T</li> </ul> | <p>Variabel yang digunakan adalah variabel independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kualitas kegunaan (<i>usability quality</i>) (X1)</li> <li>• kualitas informasi (<i>information quality</i>) (X2)</li> <li>• kualitas interaksi (<i>interaction quality</i>) (X3)</li> <li>• kualitas visual (<i>visual quality</i>) (X4)</li> </ul> <p>variabel dependen adalah : kepuasan pengguna (Y1)</p> | <p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas kegunaan (<i>usability quality</i>) (X1) memberikan hubungan negatif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1). Kemudian kualitas informasi (<i>information quality</i>) (X2), kualitas interaksi (<i>interaction quality</i>) (X3), dan kualitas visual (<i>visual quality</i>) (X4) memberikan hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).</p> |

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Kualitas *Website*

Menurut Nasution (2004:47) dalam Ari & Hanum (2021) kualitas pelayanan adalah upaya yang digunakan untuk memuaskan kebutuhan, keinginan pelanggan, dan untuk menyeimbangi harapan pelanggan. Lebih lanjut Kotler (1997:40) dalam Ari & Hanum (2021) penilaian kualitas pelayanan seharusnya dari persepsi pengguna karena yang merasakan layanannya tersebut.

Menurut Ghafiki dan Setyorini (2017) dalam (Ihsan *et al*, 2019) *website* itu harus mempresentasikan keberadaan perusahaan kepada pengguna, agar pengguna percaya terhadap informasi yang disampaikan melalui *website*. *Website* harus memberikan informasi kepada pengguna yang bermanfaat.

Menurut Raharjo (2011) dalam (Roz, 2020) *website* merupakan sebuah layanan online yang memuat informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan di mana saja. *Website* yang berkualitas merupakan *website* yang memiliki informasi yang dapat dipercaya dan memenuhi kebutuhan pengguna. Sebuah *website* yang dapat menarik perhatian pengguna apabila tampilan *website* bagus dan pengguna nyaman saat mengaksesnya (Wulandari *et al.*, 2022).

Kualitas *website* merupakan pengukuran perasaan berdasarkan pengguna (Permana, 2020). Lebih lanjut Kim & Niehm (2009) dalam (Permana, 2020) kualitas *website* dibagi menjadi lima bagian yaitu keamanan, kenyamanan, informasi yang sesuai, kecepatan dalam proses *website* saat dioperasikan, dan kualitas pelayanan.

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat diasumsikan bahwa *website* sebagai media penyampaian informasi yang kualitasnya sangat berpengaruh terhadap kebutuhan pengguna. Kualitas *website* tersebut dapat berupa fitur yang sesuai sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan baik.

### **2.2.2 Gambaran Umum *Website* Kalurahan Srimulyo**

Menurut Bekti (2015) dalam (Permana, 2020) *website* adalah sebuah kumpulan berbagai informasi yang berupa teks, naskah, gambar bergerak atau gambar diam, animasi, suara, dan atau semua gabungan yang memiliki sifat statis dan dinamis sehingga membentuk sebuah rangkaian yang saling berkesinambungan, dimana masing-masing halaman dihubungkan dengan link halaman.

Website Kalurahan Srimulyo ini merupakan *website* resmi pemerintahan desa Srimulyo. *Website* tersebut berisi sebagai berikut :

1. Profil (Profil wilayah Kalurahan, Profil Potensi Kalurahan, Pariwisata, Sejarah Kalurahan, dan Data Nama pedukuhan).
2. Pemerintahan (Visi dan Misi dan Pemerintahan Desa), Monografi (Semester I Tahun 2020 dan Semester II Tahun 2019).
3. Data Penduduk (Data Wilayah Administratif, Data Pendidikan dalam KK, Data Pendidikan Ditempuh, Data Pekerjaan, Data Agama, Data Jenis Kelamin, Data Warga Negara, Data RT Tiap Padukuhan, dan Data Penyandang Disabilitas).
4. Produk Hukum.



5. Inovasi (Katalog Inovasi Desa, Katalog Desa Wisata, Katalog One Padukuhan One Product, dan Inovasi Cipta Karya).
6. Produk.
7. Lowongan (Informasi, Pengumuman Lolos Administrasi).
8. Katalog Buku (Buku 1, Buku 2, Buku 3).

*Website* Kalurahan Srimulyo sebagai penyampaian media informasi yang berkaitan dengan kegiatan Kalurahan Srimulyo, sehingga berguna bagi pembaca. Berikut adalah gambar 2.1 mengenai halaman utama *website* Kalurahan Srimulyo.



Gambar 2. 1 Halaman Utama Website Kalurahan Srimulyo

### 2.2.3 Kepuasan pengguna

Al-Manasra, Khair, Zaid, dan Qutaishat (2013) dalam (Wulandari *et al.*, 2021) menyatakan bahwa kepuasan merupakan penilaian dan evaluasi setelah produk atau jasa digunakan berdasarkan pengalaman dari waktu ke waktu. Setelah *website* digunakan maka evaluasi itu diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Lebih lanjut Kotler & Kevin Lane Keller (2002:42)

dalam (Ari & Hanum, 2021) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah penilaian perasaan senang atau kecewa terhadap suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pengguna dapat ditentukan dari pengguna terhadap produk atau jasa dalam harapan pengguna, pengguna akan merasa puas jika harapan pengguna dapat terpenuhi (Hartati et al., 2020). Lebih lanjut Jogiyanto (2007:23) dalam (Rahmatullah et al., 2019) kepuasan pengguna merupakan tanggapan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi.

Zeithaml (2003:162) dalam (Rahmatullah et al., 2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pengguna yaitu apa yang didengar pengguna dari pengguna lainnya, ekspektasi pengguna berdasarkan karakteristik individu, pengalaman masa lalu, dan komunikasi dengan pihak eksternal dari pemberi layanan.

Dari beberapa pengertian kepuasan diatas, dapat diasumsikan bahwa kepuasan pengguna adalah penilaian terhadap suatu produk dari apa yang diharapkan.

#### **2.2.4 Metode *Webqual 4.0***

Menurut (Artanto et al., 2022) *webqual* merupakan metode untuk mengukur kualitas situs *website* berdasarkan persepsi dari pengguna akhir.

Metode *Webqual 4.0* disusun sebagai berikut :

1. Kualitas kegunaan (*usability quality*)

Kualitas kegunaan mencakup mengenai website memiliki kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk diakses, kemenarikan *website*, memiliki kompetensi dan memberikan pengalaman baru yang berguna. Purwandani & Syamsiah (2021) mengatakan bahwa kualitas kegunaan mencakup mengenai tampilan, peletakan informasi, kesesuaian tampilan, dan kemudahan dalam pengaksesan.

2. Kualitas informasi (*information quality*)

Kualitas informasi mencakup informasi yang akurat, informasi yang bisa diandalkan, informasi yang terkini, informasi yang relevan, informasi yang lengkap, informasi yang terperinci, dan informasi yang disajikan dalam format yang sesuai. Purwandani & Syamsiah (2021) mengatakan bahwa kualitas informasi dilihat dari keakuratan informasi yang disampaikan.

3. Kualitas interaksi (*interaction quality*)

Kualitas interaksi meliputi kemampuan untuk memberikan rasa aman saat bertransaksi, reputasi yang baik, memfasilitasi untuk berkomunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih pribadi, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi. Purwandani & Syamsiah (2021) mengatakan bahwa kualitas interaksi dilihat dari mutu dan interaksi layanan *website*.

4. Kualitas visual (*visual quality*)

Dalam Harlena (2022), Hasan (2014) menyatakan bahwa kualitas visual diukur dari tampilan keseluruhan website yaitu dari desain dan arsitektur.

### **2.2.5 Kuesioner**

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data primer yang menggunakan metode survei untuk mendapatkan pendapat dari responden. Kuesioner dibagikan kepada responden setelah itu hasil dari survei dikumpulkan kembali (Hartati *et al*, 2020). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data berisi pernyataan tertulis yang sebelumnya dibuat dan disebarikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner ini dianggap paling efektif dan efisien (Amelia & Pradesan, 2019).

Menurut (Herlina, 2019, p. 1.3) kuesioner atau bisa disebut dengan angket merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengajukan pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner tersebut diisi oleh responden tanpa adanya paksaan. Setelah data terkumpul kemudian jawaban kuesioner dianalisis sehingga menghasilkan sebuah informasi. Instrumen dalam kuesioner harus data valid dan reliabel sesuai dengan variabel yang diukur. Maka sebelum kuesioner diberikan kepada responden, instrumen penelitian perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas agar menghasilkan data yang valid dan reliabel.

### 2.2.6 Google form

Google form adalah layanan online google yang digunakan untuk membuat formulir online, untuk mengumpulkan data, dan untuk mengumpulkan komentar yang bisa disusun menggunakan spreadsheet. Pada google form bisa digunakan untuk pendaftaran acara, jejak pendapat, membuat kuis, dan melakukan kuis online (Triningsih, 2020). Google form merupakan alat yang digunakan untuk membantu mengirimkan survei dan mengumpulkan informasi kepada orang lain. Fitur dalam google form dapat diakses oleh orang lain secara terbuka (Mulatsih, 2020).

Menurut (Sianipar, 2019) google form merupakan komponen layanan dari google *docs* untuk melakukan kuis online sehingga digunakan untuk melakukan pengambilan jawaban dari responden secara terbuka. Formulir atau kuis online yang dibagikan kepada responden bisa diakses responden melalui *url* khusus yang dibagikan oleh pemilik kuesioner.

Dapat diasumsikan bahwa google form adalah layanan online berbasis web yang digunakan penelitian untuk membuat kuesioner online dan untuk mengumpulkan data dari responden.

### 2.2.7 Software SPSS

Berdasarkan IBM (2018) dalam (Zein *et al.*, 2019) pengolahan data modern banyak yang menggunakan *software*. Analisis data kuantitatif maupun kualitatif juga menggunakan *software*. Salah satu *software* yang sering digunakan untuk mengolah data dan menganalisis data adalah SPSS (*Statistical*

*Package for the Social Sciences*). Seiring perkembangan zaman kepanjangan SPSS diubah menjadi *Statistical Product and Service Solutions*. SPSS ini bisa langsung mengolah data dengan cara memasukkan data secara langsung ke dalam Data Editor SPSS. Data dalam Data Editor SPSS harus berbentuk baris (*cases*) dan kolom (*variables*) (Zein *et al.*, 2019).

Menurut (Bhirawa, 2020) SPSS merupakan *software* yang memiliki statistik tinggi dan sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana. SPSS ini sering digunakan untuk mengolah data. SPSS dapat membaca bermacam-macam data atau langsung memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Terlepas dari struktur file data sumber, data di dalam Editor SPSS harus dibentuk dalam baris (*cases*) dan kolom (*variables*). *Cases* berisi data untuk salah satu dari unit analisis sedangkan *variables* adalah data yang dikumpulkan untuk masing-masing kasus. Hasil dalam pengolahan nantinya akan muncul di SPSS output. Fasilitas dalam SPSS adalah sebagai berikut :

1. Data Editor

Merupakan jendela yang digunakan untuk mengolah data.

2. *Multidimensional Pivot Tables*

Merupakan penampilan yang ditunjukkan dari hasil pengolahan data.

3. *High-Resolution Graphics*

Merupakan kemampuan grafikal yang beresolusi tinggi.

4. *Database Access*

Informasi bisa diperoleh kembali dari database.

5. *Online Help*

Merupakan petunjuk saat melakukan pekerjaannya.

6. Analisis Distribusi

Untuk menganalisis file-file data yang sangat besar.

7. *Multiple Sesi*

Untuk melakukan analisis satu file data pada waktu yang bersamaan.

### **2.2.8 Skala Likert**

Dalam Suwandi *et al* (2019), Djaali (2008:28), menyatakan bahwa *skala likert* merupakan skala yang menjadi acuan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekumpulan orang mengenai kejadian atau gejala sosial. *Skala likert* merupakan skala yang paling umum digunakan ketika penelitian menggunakan kuesioner.

Menurut Suasapha (2020) *skala likert* ini merupakan skala pengukuran sesuai dengan sikap responden. Biasanya dalam skala pengukuran ini berisi mengenai persetujuan seseorang dari sebuah kuesioner. Dalam *skala likert* ini biasanya merupakan pernyataan persetujuan dari responden mulai dari sangat setuju sampai tidak setuju, namun biasanya terdapat variasi yaitu netral dan tidak setuju.

Menurut Kresna & Oktaviani (2023) *skala likert* merupakan skala yang digunakan untuk survei dalam penelitian. Berikut dijelaskan pada tabel 2.4 mengenai nilai *skala likert*.

Tabel 2. 4 Nilai Skala Likert

| Nilai Skala | Keterangan                |
|-------------|---------------------------|
| 1           | Sangat tidak setuju (STS) |
| 2           | Tidak Setuju (TS)         |
| 3           | Netral (N)                |
| 4           | Setuju (S)                |
| 5           | Sangat Setuju (SS)        |

Sumber : Kresna & Oktaviaani (2023)

### 2.2.9 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Menurut Hernaeny (2021:33) bahwa populasi merupakan banyaknya dari suatu kelompok yang datanya akan diambil, jika sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki kesamaan dengan populasi. Dalam Hernaney (2021:31), Margono (2017), menyatakan bahwa populasi merupakan total data yang menjadi pusat seorang peneliti sebagaimana batasan dan waktu sudah ditentukan. Populasi berkaitan dengan sekelompok data. Jika ada yang memberikan data manusia maka populasi tersebut jumlahnya sesuai dengan data manusia yang diberikan.

Dalam Firmansyah, D (2022), Singh & Masuku (2014), menyatakan bahwa populasi merupakan sekelompok komunitas yang akan diketahui sementara waktu untuk penelitian, sedangkan sampel merupakan sekelompok item yang akan diteliti.

Menurut Sumargo (2020:19) teknik sampling adalah sebuah cara untuk mengambil sebagian sampel dari sebuah populasi yang dapat mewakili sebuah populasi. Menurut Firmansyah, D (2022) jenis teknik pengambilan sampel ada dua jenis yaitu sebagai berikut:

1. Sampel probabilitas (*Probability Sampling*)



Teknik pengambilan sampel secara acak. Dimana probabilitas untuk memilih setiap individu adalah sama.

## 2. Sampel Non-Probabilitas (*Non-Probability Sampling*)

Teknik pengambilan sampel yang semuanya berdasarkan pada penilaian. Berikut adalah tabel 2.5 mengenai jenis teknik sampling.

*Tabel 2. 5 Jenis teknik sampling*

| <b><i>Probability Sampling</i></b> | <b><i>Non-Probability Sampling</i></b> |
|------------------------------------|--|
| <i>Simple Random Sampling</i>      | <i>Quota Sampling</i>                  |
| <i>Systematic Sampling</i>         | <i>Purposive Sampling</i>              |
| <i>Stratified Sampling</i>         | <i>Self-Selection Sampling</i>         |
| <i>Cluster Sampling</i>            | <i>Snowball Sampling</i>               |

Sumber : Dalam Firmansyah, D (2022), menurut Sharma (2017)

Dalam penelitian ini yang akan dijadikan populasi adalah pengunjung Website Kalurahan Srimulyo, sedangkan sampelnya dihitung menggunakan rumus Slovin.

Menurut Nuraeni *et al* (2020) dalam pengambilan sampel yang harus diambil, penelitian menggunakan rumus *slovin* yang digunakan untuk menentukan jumlah minimal sampel yang digunakan jika populasi sudah diketahui. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90% dengan persen kesalahan 10%. Rumus *slovin* adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (2.1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai presisi (tingkat kepercayaan 90%), e = 10%

### 2.2.10 Hipotesis

Menurut (Yam & Taufik, 2021) hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara mengenai hubungan antar variabel dan uji kebenarannya.

Dari pengertian hipotesis diatas, maka hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas kegunaan memberikan hubungan positif terhadap kepuasan pengguna website.

H2 : Kualitas informasi memberikan hubungan positif terhadap kepuasan pengguna website

H3 : Kualitas interaksi memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna website.

H4 : Kualitas visual memberikan hubungan positif terhadap kepuasan pengguna website.

### 2.2.11 Pengembangan Indikator

Menurut Putri *et al* (2022) Pengembangan indikator digunakan untuk menentukan variabel yang sesuai dengan penelitian. Indikator dalam *webqual 4.0* adalah kualitas kemudahan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

Menurut Purwandani & Syamsiah (2021) indikator *webqual 4.0* disusun berdasarkan tiga area yaitu : kualitas informasi (X1) dari sistem informasi, kualitas interaksi (X2), dan *usability* (X3). Indikator selanjutnya adalah kepuasan pengguna (Y) yang merupakan penilaian dari persepi pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan variabel *independen* yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*) (X1), kualitas informasi (*information quality*) (X2), kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3), kualitas visual (*visual quality*) (X4), dan variabel *dependen* yaitu kepuasan pengguna (Y1).

#### **2.2.12 Sumber Data**

Dalam Lubis *et al* (2021), Husein & Riduwan (2004), menyatakan bahwa ada dua jenis data penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari sumber data yang dikumpulkan langsung yang berkaitan dengan data yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian ini adalah Karang Taruna Desa Srimulyo pengguna website Kalurahan Srimulyo.

Menurut Supardi (2005) dalam Lubis *et al* (2021), sumber data sekunder merupakan jurnal penelitian lain yang mendukung penelitian, buku yang berkaitan dengan penelitian, majalah, dan internet yang berhubungan dengan objek penelitian.

#### **2.2.13 Uji Validitas**

Dalam Suwandi *et al* (2019), Suharsimi Arikunto (2010) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur dalam penelitian tersebut memiliki ketelitian dalam pengukuran. Lebih lanjut berdasarkan Darma (2021) uji validitas digunakan untuk mengukur suatu pertanyaan yang akan digunakan untuk penelitian tersebut sah atau tidak.

Menurut Rais (2020) pengujian validitas menggunakan metode dari Spearman Brown adalah sebanyak 30 sampel. Hidayat (2021) menyatakan bahwa rumus uji validitas adalah menggunakan rumus *pearson product moment*, rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.2)$$

Keterangan :

- $r \text{ hitung}$  : koefisien korelasi  
 $\sum X$  : jumlah skor item  
 $\sum Y$  : jumlah skor total (item)  
 $n$  : jumlah responden

Menurut Darma (2021) uji validitas diukur dengan menghubungkan jumlah/total dari masing-masing pertanyaan dengan jumlah keseluruhan tanggapan dari responden dalam masing-masing variabel. Caranya adalah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Tolak pengukuran  $r$  hitung ini yang menjadi tolak ukur valid atau tidaknya pertanyaan. Dalam menentukan  $r$  hitung yang akan digunakan maka menggunakan nilai pada baris *Pearson Correlation* sedangkan untuk menentukan  $r$  tabel menggunakan rumus  $N-2$  pada kolom  $df$ ,  $N$  artinya banyaknya responden.

Kriteria dalam uji validitas menurut Susanto (2021) adalah sebagai berikut :

1. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (pada taraf signifikan uji dua arah 5%), maka instrumen pertanyaan yang akan digunakan dikatakan valid.

2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikan uji dua arah 5%), maka instrumen pertanyaan yang akan digunakan dikatakan tidak valid.

Berikut adalah tabel 2.6 mengenai nilai  $r$  untuk tingkat signifikansi untuk uji dua arah.

*Tabel 2. 6 Tabel Nilai r*

| df = (N - 2) | Tingkat Signifikan untuk uji dua arah |        |        |         |        |
|--------------|---------------------------------------|--------|--------|---------|--------|
|              | 0,1                                   | 0,05   | 0,02   | 0,01    | 0,0001 |
| 93           | 0,1698                                | 0,2017 | 0,2384 | 0,2631  | 0,3223 |
| 94           | 0,1689                                | 0,2006 | 0,2371 | 0,2617  | 0,3307 |
| 95           | 0,1680                                | 0,1996 | 0,2359 | 0,26044 | 0,3290 |

Sumber : Susanto 2021

Dalam Supriyadi (2020, p.133), Sugiyono (2013), menyatakan bahwa syarat minimum untuk  $r$  adalah 0,3. Jika antara korelasi butir dengan skor atau total kurang dari 0,3 maka instrumen pertanyaan dikatakan tidak valid namun jika korelasi butir dengan skor atau total lebih dari 0,3 maka instrumen pertanyaan dikatakan valid.

#### **2.2.14 Uji Reliabilitas**

Dalam Suwandi *et al* (2019), Sugiono (2005) menyatakan bahwa uji reliabilitas merupakan rangkaian pengukuran dengan konsistensi jika dalam pengukuran dilakukan secara berulang-ulang. Untuk mengetahui seberapa konsisten tes dan seberapa jauh suatu tes menghasilkan skor yang tidak berubah dalam situasi yang berubah-ubah.

Menurut Darma (2021) uji reliabilitas adalah melakukan pengukuran terhadap variabel yang digunakan melalui pertanyaan yang akan digunakan. Uji

reliabilitas menurut *Cronbach's alpha* dengan tingkat/ taraf signifikan yang dipakai bisa 0,5, 0,6, hingga 0,7.

Dalam janna (2021), Suharismi Arikunto (2010) menyatakan bahwa dalam uji reliabilitas menurut *Cronbach's Alpha* diterima apabila perhitungan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 5%. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_t^2} \right] \quad (2.3)$$

Keterangan rumus :

$r$  = koefisien reliabilitas instrumen (total tes)

$k$  = jumlah butir pertanyaan yang sah

$\sum \alpha_b^2$  = jumlah varian butir

$\alpha_t^2$  = varian skor total

Kriteria pengujian uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $>$  tingkat signifikan (0,5), maka instrumen dikatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $<$  tingkat signifikan (0,5), maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

### 2.2.15 Uji Normalitas

Menurut Kresna & Oktaviana (2023) bahwa :

*Uji normalitas merupakan salah satu dari bagian persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik, artinya sebelum kita melakukan analisis sesungguhnya data tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal. Uji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan statistik uji yaitu One Sample Kolmogorov Smirnov Test yang didasarkan pada Asymp. Sig. (2-tailed) dengan ketentuan jika Asymp. Sig. (2-tailed) > Alpha yang ditentukan sebelumnya sebesar (0,05) maka data berdistribusi normal.*

Menurut Mardiatmoko (2020) dasar pengambilan uji normalitas menggunakan *P Plot of regression standardized*. Dasar ini ketika diuji data menyebar sesuai garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka uji tersebut memenuhi normalitas. Sedangkan jika menyebar jauh tidak mengikuti arah diagonal, maka artinya tidak memenuhi normalitas.

#### **2.2.16 Uji Multikolinearitas**

Berdasarkan Helmiawan *et al* (2019) bahwa uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Model regresi yang baik adalah tidak adanya korelasi antara variabel bebas.

Menurut Mardiatmoko (2020) bahwa :

*Multikolinearitas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Gejala adanya multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai Variance Inflation Factor(VIF) dan Tolerance nya. Jika nilai  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,1$  maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.*

### 2.2.17 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Mardiatmoko (2020) uji heteroskedastisitas merupakan uji dalam model regresi yang dimana terjadi perbedaan varian dan residual dalam pengamatan. Uji ini menggunakan *Uji Glejser*. Pengujian yang dilakukan adalah meregresikan variabel bebas terhadap nilai *absolute residual*. *Residual* merupakan selisih nilai variabel Y' dengan nilai variabel Y yang diprediksi, kemudian absolut merupakan nilai yang positif. Apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi yang namanya heteroskedastisitas.

### 2.2.18 Regresi Linear Berganda

Menurut Darma (2021) dalam sebuah penelitian itu membutuhkan alat yang digunakan untuk analisis sehingga memberikan jawaban penelitian tersebut memenuhi tujuan dari penelitian. Jika penelitian yang digunakan mengetahui pengaruh dari sebuah variabel terhadap variabel lainnya, maka dibutuhkan regresi linear.

Regresi linear yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih adalah sebagai berikut :

1. Variabel independen (bebas) yang disimbolkan dengan variabel X. Variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain.
2. Variabel dependen (terikat), yang disimbolkan dengan variabel Y. Variabel ini merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain.



Menurut Herniawan *et al* (2021) analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui variabel apakah hubungan variabel independen dengan variabel dependen berhubungan positif atau berhubungan negatif selain itu digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apakah nilai dari variabel independen terjadi perubahan. Persamaan dari regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad (2.4)$$

Keterangan rumus :

$Y$  = Variabel dependen

$X$  = variabel independen

$a$  = Konstanta (nilai  $Y$  apabila  $X_1 + X_2 + \dots + X_n = 0$ )

$b$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Menurut Mardiatmoko (2020) uji F yang ada di dalam regresi linear digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis dari uji F adalah :

$H_0$  : Tidak ada pengaruh variabel  $X$  ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) secara bersama-sama terhadap variabel  $Y$  ( $Y_1$ )

$H_1$  : Ada pengaruh variabel  $X$  ( $X_1, X_2, X_3, X_4$ ) secara bersama-sama terhadap variabel  $Y$  ( $Y_1$ )

Kriteria pengambilan keputusan dari uji F adalah :

$H_0$  diterima apabila signifikansi  $> 0,05$  (tidak berpengaruh)

H1 ditolak apabila signifikansi  $< 0,05$  (berpengaruh)

Menurut Mardiatmoko (2020) uji T berada di dalam regresi berganda yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Hipotesis dari uji T adalah :

Ho : Tidak memiliki pengaruh variabel X (X1,X2,X3,X4) secara parsial terhadap variabel Y (Y1)

H1 : Ada pengaruh variabel X (X1,X2,X3,X4) secara parsial terhadap variabel Y (Y1)

Kriteria keputusan pengambilan keputusan uji T adalah :

Ho diterima bila Signifikan  $> 0,05$  (tidak berpengaruh)

H1 ditolak bila Signifikan  $< 0,05$  (berpengaruh)

Untuk uji T menggunakan t tabel, maka untuk mencari t tabel rumusnya adalah sebagai berikut :

$$T \text{ tabel} = (a/2 ; n-k-1) \quad (2.5)$$

Keterangan :

$a$  = nilai signifikan

$n$  = jumlah sampel

$k$  = adalah jumlah variabel independennya.