

SKRIPSI BAB 1-5-1.docx

by Sniftyska.Edu

Submission date: 24-Jun-2024 09:42PM (UTC+0900)

Submission ID: 2407854187

File name: SKRIPSI_BAB_1-5-1.docx (491.73K)

Word count: 8385

Character count: 48549

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era revolusi industri 4.0 mempengaruhi proses peningkatan berbagai bidang pelayanan masyarakat. Dengan kemajuan dalam teknologi informasi ini, masyarakat sekarang dapat dengan mudah mendapatkan akses ke semua jenis informasi melalui internet yang canggih dan terkomputerisasi (Widodo et al., 2022). Bidang pendidikan adalah salah satu bidang yang harus memiliki peningkatan teknologi untuk menunjang pelayanan siswa/siswi termasuk pada SMA Negeri 4 Kediri. SMA Negeri 4 Kediri merupakan salah satu Sekolah Menengah Atas Negeri unggul yang ada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Bentuk peningkatan mutu pelayanan di bidang pendidikan adalah adanya layanan digital e-Perpus SMA Negeri 4 Kediri.

E-Perpus merupakan website perpustakaan digital yang dapat diakses oleh siswa dan siswi untuk melihat ketersediaan buku dan mengisi formulir peminjaman buku secara online. Hal ini hanya dapat membantu meringankan petugas perpustakaan yaitu tidak menginput peminjaman buku secara manual tetapi langsung terdata secara sistem. Sedangkan bagi siswa/siswi mereka harus tetap datang untuk mengambil buku yang dipinjam di perpustakaan sekolah. Website tersebut juga tidak bisa digunakan untuk membaca dan mempelajari buku yang secara online serta didalam website kurang menyediakan buku yang diperlukan siswa-siswi saat belajar.

Pengguna e-Perpus dapat memberikan penilaian terhadap website. Penilaian dikategorikan dalam 3 kriteria yaitu bagus, cukup dan kurang. Terdapat 82,67% penilaian yang menyatakan bagus, 12,00% penilaian cukup, dan 5,33% kurang (sumber data didapatkan dari website e-perpus SMAN 4 Kediri yang diakses pada 12 Oktober 2023). Berdasarkan hasil penilaian tersebut sulit untuk mengetahui aspek apa saja dari website yang dianggap bagus oleh pengguna untuk dipertahankan dan aspek apa saja yang dianggap kurang untuk dievaluasi dan diperbaiki. Sejumlah siswa mengatakan bahwa kurang tertarik karena buku yang ada dalam E-Perpus tidak dapat dibaca secara langsung, karena siswa/siswi hanya dapat melihat ketersediaan buku dan melakukan peminjaman buku tidak dapat digunakan untuk melihat dan membaca isi buku

Webqual 4.0 adalah salah satu cara untuk mengukur kualitas website. Sumber Webqual terletak pada konsep penerapan fitur berkualitas. QFD adalah konsep yang didasarkan pada umpan balik pelanggan. Artinya Webqual dibangun berdasarkan persepsi pengguna (end-user) terhadap website Anda. Webqual 4.0 memiliki 3 variabel utama yaitu *Usability Quality* (kualitas penggunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Quality* (kualitas layanan) (Hafizh Alfiarga, 2019).

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis layanan situs web berdasarkan kepuasan pengguna, kemudian membandingkan antara harapan dan kinerja (Nauroh Sabila et al., 2023). Penggunaan teknik *Importance-Performance*

Analysis (IPA) sebagai alat analisa berupa analisis kesenjangan (*gap*) dan kuadran kartesius. *Importance-Performance Analysis* (IPA) sendiri difokuskan untuk mengetahui apa saja yang menjadi item prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam website dari segi kinerja dan kepentingan.

Untuk itu perlu dilakukan analisis lebih detail terkait dengan hal apa saja yang masih dianggap cukup dan kurang agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada website e-Pepus. Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan dalam penelitian ini sebagai alat pengolahan data.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang teridentifikasi adalah berdasarkan hasil penilaian pada website sulit untuk diketahui indikator apa saja dari kualitas website yang dianggap bagus oleh pengguna untuk dipertahankan dan indikator apa saja yang dianggap kurang untuk dievaluasi dan diperbaiki.

C. Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan pada website e-Perpus SMAN 4 Kediri
2. Penelitian ini hanya membahas terkait analisa website berdasarkan persepsi pengguna (*end user*) dan menggunakan teknik IPA untuk mengidentifikasi atribut-atribut pengukuran kualitas dari website
3. Kuesioner disebarkan kepada siswa/siswi SMAN 4 Kediri yang menggunakan website e-Perpus

D. ¹³ Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, yaitu “Bagaimana hasil analisa tingkat kualitas website e-Perpus SMAN 4 Kediri dengan menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*?”

E. ⁷ Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Melakukan analisa untuk mengetahui indikator apa saja yang sudah memenuhi maupun belum memenuhi harapan pengguna.”

F. ³ Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adaah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi berupa saran-saran terkait kelebihan dan kekurangan website kepada pihak sekolah agar website tersebut dapat terus berkembang.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kepada pengelola website ³ terkait langkah apa saja yang nantinya bisa diambil untuk perbaikan website e-Perpus.
3. Meningkatkan kualitas website agar siswa/siswi yang mengakses dapat lebih tertarik dengan website e-Perpus.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi memiliki fungsi untuk memberikan panduan dalam menyusun laporan akhir. Pada penulisan penelitian ini mencakup lima bab, dengan struktur sebagai berikut:

¹⁸ BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang yang mendasari adanya penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan untuk penyusunan skripsi.

BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

Pada bab ini memuat teori dan konsep para ahli yang menguatkan komponen keilmuan penelitian dan relevan dengan judul skripsi. Tujuannya adalah untuk membandingkan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu, didukung dengan temuan penelitian sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan metodologi penelitian yang akan digunakan seperti prosedur pengumpulan data, analisis kebutuhan, dan alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan, sesuai dengan tahapan yang dijelaskan dalam alur/kerangka penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan atas penelitian yang dilakukan serta saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

Kajian teori berfungsi sebagai dasar teoritis bagi peneliti untuk membahas dan menganalisis masalah yang diteliti.

1. e-Perpus

Perpustakaan digital adalah perpustakaan yang sebagian besar kepemilikannya bersifat online dan dapat diakses melalui komputer atau Internet. Koleksi ini dapat dikelompokkan ke dalam berbagai kategori seperti buku, foto, majalah, surat kabar, audio, dll. Pengelompokan ini tentunya memudahkan pencarian di perpustakaan digital (Teknika et al., 2019).

e-Perpus adalah sarana perpustakaan digital yang dibuat oleh SMAN 4 Kediri untuk meningkatkan mutu pelayanan. e-Perpus sendiri digunakan siswa/siswi untuk melihat stok buku dan melakukan peminjaman buku.

2. Website

Menurut Gregorius (2000: 30), website adalah kumpulan halaman-halaman web yang saling berhubungan dan mempunyai file-file yang saling berhubungan. Web terdiri dari halaman-halaman, dan kumpulan halaman-halaman tersebut disebut beranda. Menurut Hidayat (2010: 6), website adalah sekumpulan halaman web yang terdapat dalam suatu domain yang berisi informasi. Menurut Hakim Lukmanul (2004) Pengertian website adalah fasilitas internet yang

menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh (Candra & Wulandari, 2021).

3. Kualitas Website

Menurut Slabey (1990) dalam Barnes dan Vidgen (2003:298), kualitas suatu website adalah proses terstruktur dan sistematis yang memungkinkan pelanggan untuk menemukan dan menyampaikan pendapat mereka selama setiap langkah peningkatan dan penerapan produk dan layanan (Deborah, 2019). Kualitas website merupakan hasil dari kombinasi berbagai elemen yang bekerja bersama untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan memenuhi tujuan bisnis atau informatif dari situs tersebut.

4. WebQual 4.0

Menurut S.J. Barnes & Vidgen (2002), Webqual adalah metode yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan web berdasarkan persepsi pengguna. Servqual, metode sebelumnya, biasa digunakan dalam penelitian untuk menilai kualitas layanan (Khamdani et al., 2023).

Webqual 4.0 merupakan pengembangan WebQual versi 1 hingga 3 dengan mengadopsi pengembangan dari servqual. Metode webqual 4.0 merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa dengan 22 indikator. Webqual 4.0 memiliki 3 variabel utama sebagai berikut (Saputra & Andriyanto, 2022):

- a. *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan)

Kualitas yang terkait dengan situs web, seperti antarmuka, kemudahan navigasi, penempatan informasi, dan kesesuaian tampilan untuk jenis situs tersebut. Desain yang menarik dan juga mudah digunakan untuk mendukung user website dalam mengakses dan mengunjungi website secara terus-menerus.

b. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Relevansi atau tidaknya informasi yang ditampilkan di situs web, serta apakah informasi tersebut tepat dan dapat dipercaya, adalah cara untuk mengukur tingkat kualitas informasi pada website.

c. *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

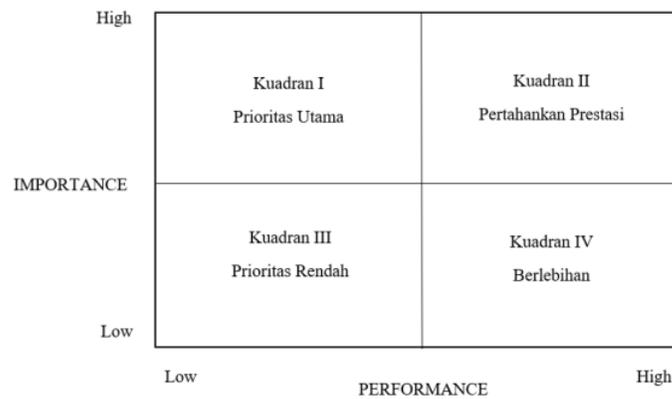
Kualitas interaksi layanan adalah seberapa baik pengguna berinteraksi dengan situs web, yang ditunjukkan dalam bentuk empati dan kepercayaan.

5. *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang dikembangkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Martilla dan James merancang Penggunaan *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah metode grafik langsung untuk mengembangkan rencana pemasaran yang efektif dengan menilai signifikansi dan efektivitas berbagai atribut. Tujuan metode ini sendiri guna menghitung relasi diantara persepsi pengguna akhir dan pengutamaan mereka guna menaikkan kualitas suatu produk atau layanan disebut analisis kuadran (Latu et al., 2000).

Analisis pada metode ini terdapat 3 yang meliputi, analisis tingkat kesenjangan (gap) yaitu parameter antara kinerja dengan harapan, analisis tingkat kesesuaian yaitu membandingkan skor persentase antara kinerja dengan harapan, dan analisis

kuadran IPA yang dihitung dari skor keseluruhan pada setiap pernyataan kinerja dan harapan, kemudian dijumlahkan dan mendapatkan titik potong dari sumbu (X) dan titik potong untuk sumbu (Y). Kuadran IPA dibagi menjadi empat bagian sebagaimana pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kuadran IPA

Masing-masing penjelasan kuadran dapat dipahami sebagai berikut

a. Kuadran I : Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

High importance dan low performance pernyataan-pernyataan dalam kuadran ini harus ditingkatkan lagi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

b. Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*keep up the Good Work*)

High importance dan high performance pernyataan ini memiliki tingkat harapan yang tinggi, yang menunjukkan bahwa atribut atau pernyataan tersebut penting.

c. Kuadran III : Prioritas Rendah (*low priority*)

Low importance dan *low performance* pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan yang rendah. Jadi atribut ini tidak akan terlalu mempengaruhi kinerja keseluruhan.

d. Kudran IV : Cendekung Berlebihan (*Possible overkill*)

High importance dan *low performance* pernyataan ini memiliki tingkat harapan yang rendah akan tetapi tingkat kinerjanya tinggi. Sehingga dianggap berlebihan oleh penggun.

Importance-Performance Analysis (IPA) dapat memberikan gambaran umum kepada sekolah tentang kualitas web e-perpus mereka dengan menampilkan kuadran hasil Importance Performance Analysis (IPA) berdasarkan metrik yang disertakan dalam Webqual 4.0. Hal ini didukung oleh pendapat bahwa important performance analysis (IPA) lebih unggul dibandingkan metode lainnya. Cara ini dapat menunjukkan kepada Anda atribut prioritas mana yang perlu ditingkatkan atau diturunkan untuk menjaga kepuasan pengguna, dan hasilnya sangat mudah dipahami (Dian Anggraini et al., 2015).

6. SPSS (Statistical Product and Service Solution)

SPSS merupakan sebuah perangkat lunak (software) statistik yang digunakan untuk memproses data statistik secara cepat dan akurat. Software ini menyediakan berbagai alat analisis statistik yang membantu peneliti, mahasiswa, dan profesional dalam menjalankan analisis data, membuat grafik, dan menyajikan hasil secara sistematis. Dalam studi ini, SPSS digunakan untuk mengolah dan menganalisis data

secara statistik (Hasyim et al., 2014). Dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.

7. Teori Rumus Slovin

Untuk menghitung ukuran sampel representatif dapat dihitung dengan rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan suatu metode yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel dari suatu populasi dengan mengambil sampel secara acak. Rumus Slovin umumnya digunakan dalam survei atau penelitian dengan populasi yang besar. Rumus Slovin ditulis sebagai berikut:

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

Di mana:

n = adalah ukuran sampel yang diinginkan,

N = adalah ukuran populasi,

e = adalah tingkat kesalahan

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dengan jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dengan jumlah kecil

Dengan menggunakan rumus ini, peneliti dapat menghitung ukuran sampel yang dibutuhkan untuk mendapatkan tingkat kepercayaan yang diinginkan dengan tingkat kesalahan tertentu dari suatu populasi yang besar.

B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

24
Berikut adalah beberapa penelitian relevan yang pernah dilakukan sebelumnya:

32
Penelitian yang dilakukan oleh Arista Pratama, Adelia Sefri Larasati, Anita Wulansari (2021) yang berjudul “Analisis Kualitas Website Sistem Langitan Umaha dengan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis”⁹ penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas web Sistem Langitan Umaha menggunakan Webqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil analisis GAP, kualitas website Sistem Langitan Umaha menunjukkan bahwa tingkat kerjanya telah sesuai kepentingan dan harapan *user*. Namun, beberapa indikator memerlukan peningkatan kinerja karena tidak memenuhi kepentingan dan harapan pengguna. Indikator US2, US4, U2, U4, U6, U7, dan I7 (Pratama et al., 2021).

25
Penelitian yang dilakukan oleh Yusra Fernando, Catur Apriyani, Donaya Pasha, Dedy Alamsyah (2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Pondok Pesantren Al-Hidayah Pringsewu” penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas website pondok pesantren Al-Hidayah. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa dimensi Interaksi Layanan (service interaction) dari Webqual Index pada situs web pondok pesantren Al-Hidayah memiliki nilai index tertinggi, 0,79708. Dimensi Informasi (information) memiliki nilai index terendah, 0,79085.
77
Selanjutnya, dalam analisis kinerja penting (IPA) situs web, terdapat beberapa fitur yang berada di kuadran I yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kualitas
23

situs web untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pada dimensi informasi, ini menunjukkan informasi yang tepat waktu dan relevan; pada dimensi interaksi layanan, ini menunjukkan keamanan informasi pribadi; dan fasilitas fitur yang mudah diakses, yang memungkinkan pengguna masuk dengan mudah. (Fernando et al., 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Nadiah Nauroh Sabila, Eki Saputra, Muhammad Luthfi Hamzah, Syaifullah, Arif Marsa, Suandi Daulay (2023) yang berjudul “Analisis Kualitas Website Sekolah Tinggi Teknologi Pekanbaru Dengan Metode Webqual 4.0 Dan IPA” tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi bagaimana kinerja website dilihat oleh pengguna, atau pengguna akhir, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dianggap kurang, sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan layanan dan kualitas website. Studi ini dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 dan Analysis of Importance Performance (IPA). Menurut hasil analisis, situs web STT Pekanbaru memiliki tingkat kesesuaian sebesar 87%, atau lebih dari 100%, dan nilai kesenjangan rata-rata (GAP) sebesar 0,49. Namun, hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa lima elemen perlu diperbaiki segera. Hasil analisis CSI juga menunjukkan nilai 79,70%, menempatkannya di kategori kedua, yang berarti "puas". Akibatnya, perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas situs web. (Nauroh Sabila et al., 2023).

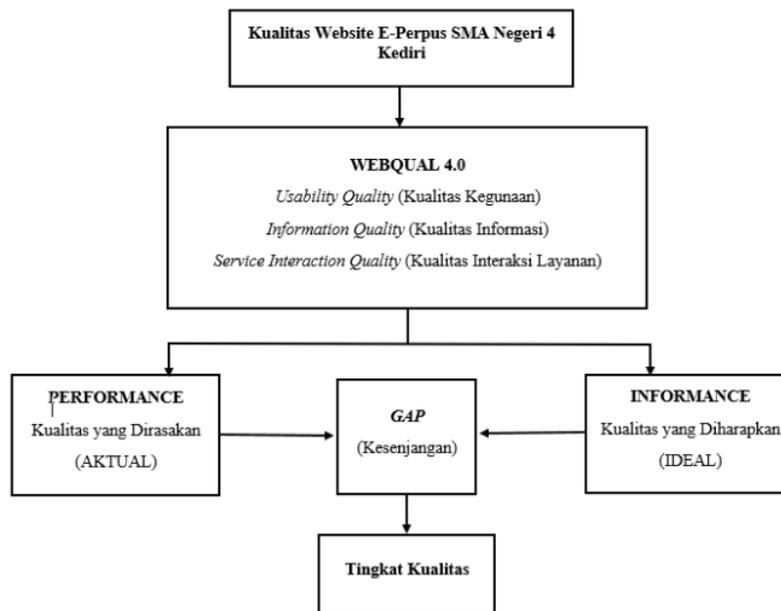
Penelitian yang dilakukan oleh Fuad Rafi Khamdani, Ito Setiawan, Banu Dwi Putranto (2023) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Website Program Studi Sistem Informasi Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance

Analysis (IPA)” penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas website, salah satunya dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang kemudian dievaluasi dengan menggunakan metode Analisis Kinerja Importance (IPA). Hasil analisis GAP menemukan 9 variabel dengan nilai positif dan 13 variabel dengan nilai negatif. Sementara itu, hasil analisis IPA menemukan variabel yang dibagi menjadi 4 kuadran, dengan 1 variabel yang paling penting, yaitu UQ8, menjadi prioritas utama. (Khamdani et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Fani Setyaningsih (2019) yang berjudul “Analisis Kualitas Website E-PJLP (Penyedia Jasa Lainnya Perorangan) di Daerah Khusus Ibukota Jakarta dengan Pendekatan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)” tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis website, mengidentifikasi hubungan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan website dan indikator webqual 4.0 yang harus dipertahankan. Hasil dari penelitian pada tingkat kualitas dan keberhasilan yaitu 0.81 (81%) artinya seluruh kualitas website adalah baik dan berhasil. (Setyaningsih, 2019).

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada Gambar 2.2 dipergunakan untuk menjelaskan dimensi kualitas pada website yang didasarkan pada instrumen Webqual 4.0, yang menjadi fokus penelitian ini. Alat ini digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web dari sudut pandang pengguna akhir. Untuk menentukan kualitas, Anda dapat membandingkan nilai kepentingan yang diharapkan dengan kinerja yang dirasakan sebenarnya. Nilai perbedaan antara kedua hal ini menunjukkan tingkat kualitas.



43
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Hipotesis⁵⁷ yang akan diusulkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H1 = Terdapat perbedaan signifikan antara kinerja dengan harapan responden terhadap variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) dari website e-perpus
2. H2 = Terdapat perbedaan signifikan antara kinerja dengan harapan responden terhadap variabel kualitas kegunaan (*information quality*) dari website e-perpus
3. H3 = Terdapat perbedaan signifikan antara kinerja dengan harapan responden terhadap variabel kualitas kegunaan (*service interaction quality*) dari website e-perpus

¹⁴ BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat satu variabel penelitian yaitu variabel independen (bebas).

a. Variabel independen

⁴²
Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yakni :

Kualitas Kegunaan (X1)

Kualitas Informasi (X2)

Kualitas Interaksi dan Layanan (X3)

2. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional menurut S. J. Barnes & Vidgen (2002) ⁶⁰ yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*)

Kualitas kegunaan adalah kualitas terkait dengan design website dan kegunaan, mulai dari *interface*, kemudahan penggunaan dan navigasi, kesesuaian ⁵ *interface* untuk jenis website. Desain yang menarik dan juga mudah digunakan untuk mendukung *user* website dalam ⁵ mengakses dan mengunjungi website secara intens.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi mengacu pada seberapa relevan informasi untuk pengguna, seperti apakah informasi yang ditampilkan di website relevan atau tidak, dan apakah informasi tersebut akurat dan dapat dipercaya.

c. **Kualitas Interaksi Layanan** (*Service Interaction Quality*)

Kualitas interaksi layanan pada website Anda ditentukan oleh tingkat kepercayaan dan empati yang disampaikan, yang mampu dipahami pengguna.

Tabel 3.1 Indikator Webqual 4.0 S. J. Barnes & Vidgen (2000)

Variabel Kualitas Website	Indikator Webqual 4.0	Pertanyaan
Usability Quality (X1)	Mudah dipelajari (X1.1)	1. Apakah fitur website e-perpus mudah dipelajari dan dioperasikan?
	Mudah dimengerti (X1.2)	2. Apakah fitur didalam website mudah dimengerti?
	Petunjuk jelas (X1.3)	3. Apakah website memiliki navigasi (petunjuk) yang jelas?
	Mudah digunakan (X1.4)	4. Apakah website mudah digunakan?
	Tampilan menarik (X1.5)	5. Apakah website memiliki tampilan yang menarik?
	Desain sesuai dengan tipe (X1.6)	6. Apakah desain website sesuai dengan fitur yang dibutuhkan pengguna?

Lanjutan Tabel 3.1 Indikator Webqual 4.0 S. J. Barnes & Vidgen (2000)

Variabel Kualitas Website	Indikator Webqual 4.0	Pertanyaan
	Website mengandung kompetensi (X1.7)	7. Apakah website memiliki kemampuan untuk melakukan tugasnya sebagai website perpustakaan?
	Menciptakan pengalaman yang positif (X1.8)	8. Apakah website memberikan pengalaman positif bagi pengguna?
Information Quality (X2)	Informasi yang akurat (X2.1)	9. Apakah website memberikan informasi yang akurat?
	Informasi tepat waktu/update (X2.2)	10. Apakah informasi di dalam website up to date?
	Informasi terpercaya (X2.3)	11. Apakah informasi pada website bisa dipercaya?
	Informasi relevan (X2.4)	12. Apakah informasi di dalam website sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dipelajari di sekolah?
	Informasi mudah dimengerti (X2.5)	13. Apakah informasi di dalam website mudah dibaca dan dimengerti?
	Informasi detail/terperinci (X2.6)	14. Apakah informasi di dalam website detail/terperinci?
	Menyajikan informasi (X2.7)	15. Apakah website memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik?
	Reputasi baik (X3.1)	16. Apakah website mempunyai reputasi yang baik?

Lanjutan Tabel 3.1 Indikator Webqual 4.0 S. J. Barnes & Vidgen (2000)

Variabel Kualitas Website	Indikator Webqual 4.0	Pertanyaan
Service Interaction Quality (X3)	Keamanan data pribadi (X3.2)	17. Apakah akun pengguna dapat diakses dengan aman?
	Menciptakan kesan personal (X3.3)	18. Apakah website memberikan kesan personal bagi pengguna?
	Mudah berkomunikasi (X3.4)	19. Apakah website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola?
	Pelayanan sesuai (X3.5)	20. Apakah anda yakin bahwa website akan memberikan pelayanan yang baik?
	Ruang komunitas (X3.6)	21. Apakah terdapat kolom komentar di dalam website (diskusi/ bertukar pendapat) ?
	Keamanan melakukan aktivitas (X3.7)	22. Apakah pengguna merasa aman ketika melakukan aktivitas didalam website?

Sumber: (Barnes & Vidgen, 2000).

Untuk mengukur indikator variabel penelitian ini, masing-masing item disusun dalam pernyataan dan diberi jarak skor dalam skala likert.

Tabel 3.2 Skala Likert

No.	Skala	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
3	Setuju	4
4	Sangat Setuju	5

B. Teknik dan Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dikarenakan data dan informasi yang disajikan nantinya berupa aspek pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.

2. Teknik Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara objektif dan menggunakan angka suatu keadaan. Metode ini dimulai dengan pengumpulan data, penafsirannya, penampilannya, dan hasilnya.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 4 Kediri yang beralamatkan Manisrenggo, Kec. Kota, Kabupaten Kediri, Jawa Timur dilaksanakan secara online melalui penyebaran kuesioner.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini memerlukan waktu 6 bulan yang digambarkan dalam bentuk gant chart seperti dibawah ini

Tabel 3.3 Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan Ke-																							
		1				2				3				4				5				6			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Perancangan Penelitian	■	■	■	■																				
2	Pembuatan Instrumen					■	■	■	■																
3	Pengumpulan Data									■	■	■	■												
4	Analisis Data													■	■	■	■	■	■	■	■				
5	Pembahasan																								
6	Pembuatan Laporan																					■	■	■	■

34 D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan bagian dari penelitian yang mencakup objek dan subjek dengan karakteristik tertentu (Fadilah et al., 2023). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah siswa/siswi SMA Negeri 4 Kediri yang berjumlah 1163.

2. Sampel

Metode pengambilan sampel purposive, yang didasarkan pada pertimbangan atau standar tertentu, digunakan untuk pengambilan sampel. Jumlah sampel yang diperlukan dihitung berdasarkan rumus slovin dengan perhitungan 10% tingkat kesalahan dan 1163 populasi, sehingga sampel yang diperlukan untuk menyatakan penelitian ini valid sebanyak 92.082 dibulatkan menjadi 93 orang.

¹³ Berikut rumus slovin yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini.

$$N = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$= \frac{1163}{1 + 1163(0,1)^2}$$

$$= \frac{1163}{1 + (1163 \times 0,01)}$$

$$= \frac{1163}{12,63}$$

92,082 dibulatkan menjadi 93

E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan metode-metode berikut untuk mengumpulkan informasi penelitian:

1. Studi Literatur

Tahapan ini, peneliti melakukan penelitian literatur sebelumnya dan mengumpulkan artikel dan skripsi yang relevan..

2. Observasi (Pengamatan)

Peneliti melakukan observasi²⁹ dengan mengamati dan menentukan lokasi penelitian yang akan digunakan. Lokasi yang peneliti pilih SMA Negeri 4 Kediri yang mempunyai website e-Perpus

3. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada pihak kepala sekolah, petugas perpustakaan dan pengelola website dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait website tersebut maka dapat diperoleh beberapa informasi tentang website tersebut yang diperlukan nantinya untuk tahap penelitian selanjutnya.

4. Kuesioner²¹

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan mengirimkan kuesioner yang telah dibuat melalui formulir Google dan dikirim ke responden melalui WhatsApp. Jumlah sampel penelitian menentukan pemilihan responden dari seluruh indikator yang berjumlah 22 pertanyaan dalam perhitungan data terbagi kedalam tingkat persepsi dan tingkat harapan.

F. Teknik Analisis Data³

1. Jenis Analisis

Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif.

2. Teknik Pengujian

Berikut beberapa teknik pengujian dari penelitian ini, yaitu antara lain :

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan sebuah pengukur untuk menunjukkan kevalidan atau keabsahan suatu instrumen kueseiner (Widodo et al., 2023). Uji validitas adalah pengujian kelayakan instrument kuesioner uji yang memiliki fungsi untuk melihat apakah suatu kuesioner tersebut valid atau tidak valid (Zarkasi et al., 2022). Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam survei tersebut memperjelas apa yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Koefisien korelasi dikategorikan ke dalam kriteria berikut untuk menentukan kriteria validitasnya:

Tabel 3.4 Kriteria Validitas Instrumen Tes

Nilai r	Interpretasi
0.81 – 1.00	Sangat Tinggi
0.61 – 0.80	Tinggi
0.41 – 0.60	Cukup
0.21 – 0.40	Rendah
0.00 – 0.20	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2019)

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan seberapa andal dan dapat diandalkan suatu alat pengukur. Selama aspek pengukuran tidak berubah, hasil penilaian bisa dipercaya pada sebagian kali penilaian jika hasilnya relatif sama. Menurut Ghozali (2013), skala uji digunakan untuk mencari koefisien reliabilitas dengan teknik Cronbach alpha. Suatu instrumen dikatakan reliabel

apabila memenuhi standar koefisien Cronbach alpha >0,60 (Setyaningsih, 2019).

c. Paired Sample T-test/ Uji T

Paired sample T-test adalah analisa yang mengaitkan dua penilaian dalam suatu subjek yang sama kepada suatu dampak atau perlakuan tertentu. Nilai >0.05 dapat dikatakan bahwasanya correlation tidak signifikan sedangkan jika nilai <0.05 maka dapat dikatakan korelasi signifikan (Setyaningsih, 2019).

d. Webqual Index (WQI)

Sebuah tingkat analisa yang disebut guna memastikan parameter umum website adalah dengan menghitung Webqual Index. Rumusan yang digunakan untuk mencari WQI adalah:

- 1) Bobot Kepentingan yaitu skala kepentingan dari skala 1 sampai 5 terhadap setiap pertanyaan.
- 2) *Maximum Score* adalah skor tertinggi pada skala yang digunakan. Ini diperoleh dengan mengalikan nilai kepentingan rata-rata dengan nilai bobot kepentingan tertinggi.

$$\text{Max Score} = \text{Mol} \times n \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

Max. Score = *Maximum Score*

Mol (*Mean of Importance*) = rata-rata nilai harapan semua jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan

n = nilai tertinggi pada skala harapan

- 3) *Weighted Score* menunjukkan perbedaan bagaimana pengguna memprioritaskan masing-masing indikator pertanyaan.

$$WS = Mean \Sigma (I \times P) \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

WS = *Weighted Score*

I = nilai bobot kepentingan dari masing-masing pertanyaan

P = nilai yang diberikan responden terhadap kualitas website

- 4) Sebagai sistem, *Webqual Index (WQI)* menilai kualitas berdasarkan persepsi pengguna. WQI diperoleh dari hasil bagi antara skor yang ditimbang dan skor tertinggi.

$$WQI = \Sigma \frac{Weighted\ Score}{Maximum\ Score} \dots\dots\dots(3.3)$$

- e. Analisis kesenjangan (Gap)

Analisa kesenjangan ditentukan dengan menentukan nilai rata-rata yang dihasilkan dari tingkat persepsi serta harapan pengguna terhadap sistem.

Dibawah ini adalah rumus untuk penilaian kesenjangan (gap):

$$Q = P - E \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan:

Q = Tingkat kesenjangan

P = nilai kualitas yang dirasakan saat ini

E = nilai kualitas yang diharapkan

Nilai gap 0 ($P=E$) atau nilai gap positif ($P>E$) berarti kualitas yang diharapkan pengguna kemungkinan besar akan memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna.

Sebaliknya jika nilai gap bernilai negatif ($P<E$) berarti kualitas pada saat ini tidak atau belum sesuai terhadap harapan pengguna.

Sumber: (S. Barnes & Vidgen, 2000)

Tabel 3.5 Interpretasi Webqual Index

No.	Interfal Koefisien	Tingkat Kualitas
1	0.80 – 1.00	Sangat Baik
2	0.60 – 0.79	Baik
3	0.40 – 0.59	Cukup Baik
4	0.20 – 0.39	Kurang Baik
5	0.00 – 0.19	Sangat Kurang Baik

Sumber: (Nur Rakhmah et al., 2019)

f. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA digunakan untuk menunjukkan di mana setiap indeks berada di empat area kuadran diagram, sehingga perusahaan dapat menentukan apa yang harus dilakukan terhadap setiap indeks.

24
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Variabel

Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form kepada responden yang merupakan siswa aktif dari SMAN 4 Kediri. Terdapat minimal 93 responden yang harus mengisi kuesioner untuk mendukung hipotesis penelitian. Berikut ini adalah rincian mengenai pengumpulan kuesioner.

1
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner yang telah tersebar	110
2.	Kuesioner yang telah diterima	95
3.	Kuesioner yang tidak terisi	15
32 Data yang diperoleh		95

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 110 dan peneliti menerima kembali 95 kuesioner dengan semua data terisi lengkap, sehingga total data yang diperoleh adalah 95 responden.

Kemudian hasil jawaban responden dipindahkan ke dalam software excel untuk diambil hasil skala likert 1 – 5 dan dikelaskan sesuai dengan variabel yang ditentukan. Berikut merupakan gambar data yang terkumpul pada excel.

Tabel 4.2 Tabulasi Data Kinerja Variabel X1

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Jml
1	5	5	5	5	5	4	5	5	39
2	4	4	4	4	4	4	4	3	31
3	5	5	4	5	1	2	4	5	31
4	3	5	4	4	3	4	3	4	30
5	3	3	4	3	2	4	3	4	26
6	3	4	5	4	4	4	3	4	31
7	3	3	3	3	3	4	3	4	26
8	3	5	4	5	3	3	3	3	29
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	3	2	2	3	3	2	3	2	20
11	3	4	3	3	4	4	4	3	28
12	4	4	4	4	3	4	4	4	31
13	3	3	4	3	3	3	2	3	24
14	4	5	5	4	2	3	3	5	31
15	2	1	2	2	3	4	3	5	22
16	5	5	5	5	2	5	4	5	36
17	4	3	4	5	4	4	4	4	32
18	2	3	3	4	3	3	2	3	23
19	4	4	3	3	4	3	4	4	29
20	4	3	4	3	2	3	4	4	27
21	4	5	5	5	5	2	2	3	31
22	3	4	3	3	4	3	4	5	29
23	3	4	2	3	2	3	3	3	23
24	4	3	4	5	5	5	5	5	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	5	4	4	3	32
27	4	5	4	5	3	4	3	4	32
28	4	4	4	4	3	3	3	4	29
29	4	3	4	4	3	3	4	3	28
30	2	1	2	2	3	3	1	1	15
31	3	4	3	3	3	3	4	4	27
32	4	4	4	5	3	4	5	5	34
33	4	4	3	4	5	4	4	3	31
34	5	5	4	5	5	5	5	5	39
35	4	5	4	5	5	4	5	4	36
36	3	4	4	5	3	5	5	5	34
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	3	4	4	5	4	4	4	5	33
39	4	4	3	4	3	4	4	3	29
40	5	5	5	5	4	4	5	5	38
41	3	3	4	4	3	3	4	4	28
42	4	4	4	5	4	4	5	5	35
43	5	4	5	5	4	4	3	4	34
44	4	5	3	5	5	4	3	5	34
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	3	4	3	4	4	30
47	5	5	4	5	5	5	4	5	38
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	3	4	3	2	3	3	4	25

Tabel 4.3 Hasil Tabulasi Data Harapan Variabel X1

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Jml
1	5	5	5	5	5	5	5	5	38
2	3	4	3	3	3	4	4	3	31
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	3	4	2	4	3	3	3	37
5	5	5	5	5	5	5	5	5	32
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	4	4	3	4	4	4	32
8	5	5	5	5	5	4	5	5	38
9	4	5	3	3	3	3	3	4	38
10	4	4	3	5	5	3	3	4	20
11	3	3	4	4	4	3	3	3	26
12	4	4	4	4	4	4	4	4	26
13	5	5	5	3	4	3	3	5	26
14	1	4	2	5	5	1	3	1	25
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	3	3	3	3	3	3	3	3	28
17	5	4	5	3	4	3	4	5	34
18	4	3	3	3	4	3	4	4	28
19	4	4	4	4	4	4	3	4	33
20	5	5	5	5	5	5	5	5	28
21	5	5	4	4	4	4	5	5	36
22	5	4	3	3	5	2	4	5	29
23	4	4	4	4	4	3	4	4	31
24	4	3	3	3	5	3	5	4	36
25	4	4	4	5	5	4	5	4	37
26	5	5	4	5	5	4	4	5	39
27	5	5	5	5	5	5	5	5	39
28	4	5	5	5	5	4	5	4	37
29	5	5	5	5	5	5	5	5	40
30	1	2	2	3	2	3	1	1	14
31	3	4	4	4	4	4	4	3	28
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33	3	3	3	3	3	3	4	3	29
34	5	5	5	5	5	4	5	5	39
35	5	5	5	5	5	5	5	5	38
36	5	5	3	3	5	3	3	5	39
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	4	4	5	4	4	4	3	4	35
39	4	3	3	3	4	3	4	4	30
40	5	5	5	4	4	4	5	5	38
41	5	5	4	5	5	4	4	5	40
42	3	5	3	3	5	3	5	3	40
43	4	5	4	4	5	4	5	4	38
44	5	5	4	3	5	4	3	5	30
45	4	4	4	4	4	5	4	4	32
46	3	3	3	3	3	3	3	3	27
47	4	4	5	4	5	4	5	4	36
48	4	4	4	3	4	3	3	4	31
49	3	3	4	2	2	2	2	3	24

Tabel diatas merupakan hasil tabulasi dari jawaban responden untuk kinerja dan harapan pada variabel X1. Untuk hasil lengkap dapat dilihat pada lampiran. Kemudian hasil tersebut diolah dengan menggunakan software SPSS versi 25 dengan melakukan pengujian validitas, uji reliabilitas, *paired sample t-test*, dan analisa *importance performance analysis* yang berbentuk diagram kuadran kartesius dimana didalam kuadran terdapat 4 bagian yang berisi indikator mana saja yang membutuhkan perbaikan.

Tabel 4.4 Skoring dalam Kuesioner

No.	Skala	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Netral	3
3	Setuju	4
4	Sangat Setuju	5

Tabel diatas menunjukkan nilai skoring yang digunakan dalam kuesioner, terdapat skala likert dari nilai 1 – 5 untuk penilaian setiap indikator dengan 95 responden.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilaksanakan untuk menganalisis kevalidan suatu pertanyaan dalam kuesioner. Metode ini membandingkan skor item dengan total skor item (r_{hitung}) dan membandingkannya dengan nilai r_{tabel} untuk menentukan validitasnya.

Dimana untuk jumlah sampel 95, r_{tabel} nya adalah 0.202

- b. Jika nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} maka dapat dikatakan valid.

$$(r_{hitung} > r_{tabel} = \text{Valid})$$

- c. Jika nilai r hitung lebih kecil daripada r_{tabel} maka dapat dikatakan tidak valid.

($r_{hitung} < r_{tabel} = \text{Tidak Valid}$)

6
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja

Item-Total Statistics					
Indikator	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation r_{hitung} 5%	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
X1.1	78.99	129.287	.679	.926	Valid
X1.2	78.92	129.908	.604	.927	Valid
X1.3	79.01	133.564	.503	.929	Valid
X1.4	78.89	129.138	.688	.926	Valid
X1.5	79.06	130.124	.537	.928	Valid
X1.6	79.21	130.317	.652	.926	Valid
X1.7	79.24	128.271	.688	.925	Valid
X1.8	78.98	129.042	.628	.927	Valid
X2.1	79.25	132.021	.527	.928	Valid
X2.2	79.85	135.595	.398	.930	Valid
X2.3	79.19	129.538	.704	.925	Valid
X2.4	79.28	128.163	.685	.925	Valid
X2.5	78.95	129.327	.715	.925	Valid
X2.6	79.37	132.320	.519	.928	Valid
X2.7	79.11	131.414	.618	.927	Valid
X3.1	79.01	129.521	.702	.925	Valid
X3.2	79.12	129.827	.668	.926	Valid
X3.3	79.45	128.144	.705	.925	Valid
X3.4	79.71	133.976	.398	.931	Valid
X3.5	79.12	130.848	.634	.927	Valid
X3.6	80.14	134.736	.300	.934	Valid
X3.7	79.16	131.794	.586	.927	Valid

6
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan

Indikator	Item-Total Statistics				Keterangan
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation rHitung 5%	Cronbach's Alpha if Item Deleted	
X1.1	89.64	228.445	.819	.972	Valid
X1.2	89.62	226.578	.875	.972	Valid
X1.3	89.58	233.204	.738	.973	Valid
X1.4	89.49	230.019	.809	.972	Valid
X1.5	89.62	228.642	.765	.973	Valid
X1.6	89.74	228.941	.780	.973	Valid
X1.7	89.57	230.546	.759	.973	Valid
X1.8	89.75	228.191	.780	.973	Valid
X2.1	89.61	229.815	.761	.973	Valid
X2.2	89.69	230.682	.768	.973	Valid
X2.3	89.68	228.006	.834	.972	Valid
X2.4	89.64	228.041	.823	.972	Valid
X2.5	89.57	226.673	.840	.972	Valid
X2.6	89.63	230.703	.801	.972	Valid
X2.7	89.62	230.046	.839	.972	Valid
X3.1	89.65	228.910	.771	.973	Valid
X3.2	89.62	230.408	.810	.972	Valid
X3.3	89.84	228.773	.760	.973	Valid
X3.4	89.89	231.244	.663	.974	Valid
X3.5	89.59	233.266	.737	.973	Valid
X3.6	90.04	230.296	.674	.974	Valid
X3.7	89.79	227.083	.845	.972	Valid

11
Pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 menunjukkan hasil dari pengujian validitas untuk kedua sampel. Sama halnya yang disebutkan sebelumnya, validitas instrument dapat diukur dengan nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang disebut juga dengan r_{hitung} .

Melihat dari nilai kolom korelasi koreksi item-total 22 indikator yang digunakan dalam penelitian ini lebih besar dari nilai r_{hitung} , seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.5 dan Tabel 4.6. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa item yang digunakan dianggap valid jika nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai benakah jawaban seseorang pada pernyataan dalam kuesioner konsisten atau tidak. Pengujian tersebut menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk mengevaluasi keandalan kuesioner penelitian dengan memperlihatkan tingkat konsistensi antara indikator yang digunakan dalam kuesioner.

⁷⁶ Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	22

⁴¹ Tabel 4.8 Uji Reliabilitas harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.974	22

⁸³ Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha 0.930 (Tabel 4.7) untuk sampel persepsi dan 0.974 (Tabel 4.8) untuk sampel harapan. Sebagai hasilnya, dapat disimpulkan bahwa instrument yang digunakan bersifat realibel karena nilai Cronbach's Alpha kedua sampel adalah >0.60 .

3. ¹ Paired Sample t-Test

Metode analisis uji beda t (*paired sample t-test*) dipakai untuk menguji hipotesis penelitian dengan membandingkan nilai rata-rata dari data yang

dikumpulkan mengenai kinerja dan harapan. Hasil analisis uji beda t dilihat dari pengujian Sig. (2-tailed) yang menghasilkan data tersebut.

²² Tabel 4.9 Hasil Uji *Paired Sample t-Test*

		Paired Samples Test								
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference					
Pair					Lower	Upper				
1	Performance_X1 - Importance_X1	-.36000	.13148	.04648	-.46992	-.25008	-7.745	7	0.000	
2	Performance_X2 - Importance_X2	-.59857	.25142	.09503	-.83110	-.36604	-6.299	6	0.001	
3	Performance_X3 - Importance_X3	-.56000	.26577	.10045	-.80580	-.31420	-5.575	6	0.001	

Tabel 4.9 menampilkan hasil dari uji *paired sample t-test* yang telah dilakukan. Dimana pada baris Sig. (2-tailed) terdapat hasil 0.000 untuk X1 dan 0.001 untuk X2 dan X3 yang berarti nilai yang didapat <0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dengan harapan responden berdasarkan variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2), dan *service interaction quality* (X3) dari kualitas e-Perpus. Oleh karena itu hasil dari tabel 4.6 di atas menyatakan bahwa hipotesis H1, H2, dan H3 diterima.

4. **Webqual Index (WQI)**

WebQual index digunakan untuk mengukur standar kualitas keseluruhan dari website e perpus. Untuk menghitung WebQual Index (WQI), beberapa nilai harus diketahui terlebih dahulu, seperti nilai kepentingan/ harapan (*Mean of Importance* (MoI)), yang merupakan rata-rata dari nilai kepentingan, nilai maksimum

(*Max.Score*), yang diperoleh dengan cara mengalikan MoI dengan nilai 5, dan *Weighted Score* (*Wgt.Score*), yang didapatkan dari hasil perkalian MoI dengan kinerja. Sehingga, WQI diperoleh dengan membagi nilai *weighted score* dengan nilai *maximum score*.

Tabel 4.10 *Means of Importance, Maximum Score, Weighted Score, Webqual Index*

No.	Variabel	MoI	Max. Score	Wgt. Score	WQI
1.	Total rata-rata kualitas kegunaan	4.32	21.62	17.13	0.79
2.	Total rata-rata kualitas informasi	4.31	21.56	16.02	0.74
3.	Total rata-rata kualitas interaksi layanan	4.17	20.86	14.95	0.71
<i>Total rata-rata variabel</i>		4.26	21.34	16.03	0.74

Nilai MoI untuk masing-masing pertanyaan didapatkan melalui hasil pengelompokan tingkat harapan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel data pada tabel 4.10. Pertanyaan dengan nilai MoI yang melebihi nilai kuartil atas (bernilai 4,33) dianggap sebagai pertanyaan yang paling penting yaitu pertanyaan nomor 4, 13, 3, 20, 9 mengenai mudah digunakan, informasi mudah dimengerti, petunjuk jelas, pelayanan sesuai, serta informasi yang akurat.

Berdasarkan MoI, pertanyaan yang memiliki nilai yang > nilai kuartil bawah, yang memiliki nilai 4,21, dianggap kurang penting. Pertanyaan tersebut adalah nomor 8, 22, 18, 19, 21 mengenai menciptakan pengalaman positif, keamanan melakukan aktivitas, menciptakan kesan personal, mudah berkomunikasi, dan ruang komunitas.

Kualitas website e-Perpus secara keseluruhan dianggap baik, dengan nilai total perhitungan WQI 0.74 (74%). Selain itu, dapat dilihat dari data pada tabel bahwa variabel kualitas kegunaan (*usability quality*) memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi, dengan tingkat kesesuaian 0.79 (79%). Ini menunjukkan bahwa kualitas kegunaan website cukup efektif dalam variabel kualitas ini. Berikutnya, variabel kualitas informasi (*usability information*) memiliki tingkat kesesuaian sebesar 0,74 (74%) dan variabel kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) memiliki tingkat kesesuaian sebesar 0.71 (71%).

Berdasarkan hasil WQI tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas interaksi layanan di website e-Perpus, manajemen pengelola website harus meningkatkan variabel kualitas interaksi layanan. Hasil perhitungan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

5. Analisis Kesenjangan (*gap*)

Menghitung rata-rata nilai kinerja dan harapan terhadap website untuk memperoleh analisis kesenjangan. "P" adalah nilai kualitas kinerja yang dirasakan pengguna saat ini dan "E" adalah nilai kualitas yang diharapkan pengguna, maka kesenjangan atau gap (Q) dapat dihitung dengan menggunakan rumus $Q = P - E$. Apabila kesenjangan bernilai 0 ($P=E$) atau bernilai positif ($P>E$), itu mengindikasikan bahwa standar kualitas yang diharapkan telah tercapai atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna. Sebaliknya, jika kesenjangan bernilai negatif ($P<E$), itu menandakan bahwa kualitas saat ini tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Ini adalah hasil analisis kesenjangan untuk kualitas website e perpus.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Kesenjangan (gap)

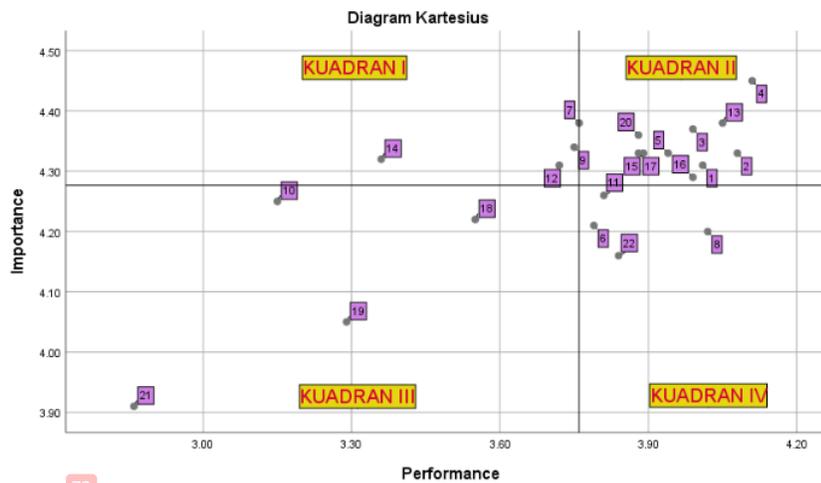
No.	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap
1	Rata-rata nilai variabel Kualitas Kegunaan	3.96	4.32	-0.36
2	Rata-rata kualitas informasi	3.89	4.33	-0.60
3	Rata-rata kualitas interaksi layanan	3.61	4.17	-0.48

Di antara ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini, rata-rata gap masing-masing indikator disajikan pada Tabel 4.11. Tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai gap bernilai negatif untuk semua indikator. Gap antara variabel kualitas kegunaan dengan variabel kualitas informasi merupakan yang paling besar dengan nilai mean sebesar -0,60.

Variabel kualitas interaksi layanan memiliki nilai rata-rata -0.48, dan variabel kegunaan memiliki nilai rata-rata -0.36. Perbedaan nilai negatif pada setiap variabel menunjukkan bahwa kualitas situs web e-perpustakaan belum mencapai tingkat yang diharapkan oleh pengguna. Hasil perhitungan secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

6. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA merupakan analisis kuadran yang hasilnya digambarkan dalam diagram kartesius untuk mengevaluasi hubungan antara kinerja dan harapan pengguna website dalam upaya meningkatkan kualitasnya.



73
Gambar 4.1 Hasil *Kuadran Importance performance Analysis (IPA)*

Hasil analisis dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.1:

58
Masing-masing penjelasan kuadran dapat dipahami sebagai berikut

a. Kuadran I : Prioritas Utama (*concentrate Here*) yang terletak pada kiri atas terdapat 3 atribut disini penting untuk diperhatikan, karena memiliki tingkat harapan yang tinggi dari pengguna. Namun pada kenyataan kinerjanya masih kurang dan tidak sesuai harapan pengguna yaitu:

- 1) Indikator nomor 7 yaitu memiliki kemampuan untuk melakukan tugasnya sebagai website perpustakaan (X1.7)
- 2) Indikator nomor 12 yaitu informasi didalam website sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dipelajari disekolah (X2.4)
- 3) Indikator nomor 14 yaitu informasi didalam website detail/terperinci (X2.6)

b. Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Keep up the Good Work*) yang terletak di kanan atas terdapat 12 indikator. Pernyataan ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi, sehingga perlu dipertahankan kualitasnya, yaitu:

- 1) Indikator nomor 1 yaitu fitur website mudah dipelajari dan dioperasikan (X1.1)
- 2) Indikator nomor 2 yaitu fitur didalam website mudah dimengerti (X1.2)
- 3) Indikator nomor 3 yaitu website memiliki navigasi/ petunjuk yang jelas (X1.3)
- 4) Indikator nomor 4 yaitu website mudah digunakan (X1.4)
- 5) Indikator nomor 5 yaitu website memiliki tampilan yang menarik (X1.5)
- 6) Indikator nomor 9 yaitu website memberikan informasi yang akurat (X2.1)
- 7) Indikator nomor 11 yaitu informasi pada website dapat dipercaya (X2.3)
- 8) Indikator nomor 13 yaitu informasi didalam website mudah dibaca dan dimengerti (X2.5)
- 9) Indikator nomor 15 yaitu website memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik
- 10) Indikator nomor 16 yaitu website mempunyai reputasi yang baik (X3.1)
- 11) Indikator nomor 17 yaitu akun pengguna dapat diakses dengan aman (X3.2)
- 12) Indikator nomor 20 yaitu website memberikan pelayanan yang baik (X3.5)

c. Kuadran III : Prioritas Rendah (*Low Priority*) yang terletak di kiri bawah. Pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan yang

rendah. ²⁸ Jadi atribut ini tidak akan terlalu mempengaruhi kinerja keseluruhan, yaitu:

- 1) Indikator nomor 10 yaitu informasi didalam website up to date (X2.2)
- 2) Indikator nomor 18 yaitu website memberikan kesan personal (X3.3)
- 3) ² Indikator nomor 19 yaitu website memberikan kemudahan berkomunikasi dengan petugas perpustakaan (X3.4)
- 4) Indikator nomor 21 yaitu terdapat kolom komentar didalam website (diskusi/bertukar pendapat) (X3.6)

¹ d. Kuadran IV : Cenderung Berlebihan (*Possible overkill*) yang terletak di kanan bawah. ¹² Pernyataan ini memiliki tingkat harapan rendah menurut pengguna akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan, yaitu:

- 1) Indikator nomor 6 yaitu desain sesuai dengan fitur yang dibutuhkan pengguna (X1.6)
- 2) Indikator nomor ¹⁴ 8 yaitu website memberikan pengalaman positif bagi pengguna (X1.8)
- 3) ² Indikator nomor 22 yaitu pengguna merasa aman ketika melakukan aktivitas (X3.7)

C. Pembahasan

¹ Hasil analisis pengelolaan data menggunakan *Importance Performance Analysis* seperti yang terlihat dalam Gambar 4.1 menghasilkan analisis kuadran

dengan menjelaskan klasifikasi faktor-faktor evaluasi kualitas situs web berdasarkan perbandingan antara kinerja dan harapan.

¹
Tabel 4.12 Klasifikasi Analisis IPA

Kuadran	Keterangan	Total Indikator
²⁰ I	Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)	3
II	Pertahankan Prestasi (<i>Keep up the Good Work</i>)	12
III	Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)	4
IV	Cenderung Berlebihan (<i>Possible overkill</i>)	3
Total Indikator		22

Pada Kuadran I (*Concentrate Here*) terdapat 3 indikator pertanyaan, indikator tersebut yang berada di kuadran I adalah faktor-faktor yang penting untuk diperhatikan, dikarenakan memiliki tingkat harapan yang tinggi dari pengguna. Namun pada kenyataan kinerjanya masih kurang dan tidak sesuai harapan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat pada indikator nomor 7 (memiliki kemampuan untuk melakukan tugasnya sebagai website perpustakaan) pada kualitas kegunaan, indikator nomor 12 (informasi didalam website sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dipelajari disekolah) dan indikator nomor 14 (informasi didalam website detail/terperinci) pada kualitas informasi. Berdasarkan temuan ¹ peneliti variabel kualitas kegunaan yang berada di kuadran I sesuai dengan temuan yang didapatkan karena didalam website hasil tidak dapat membaca secara langsung buku secara online selain itu website juga kurang menyediakan buku yang diperlukan siswa-siswi saat belajar sehingga informasi mengenai buku yang ada didalam website kurang detail. Menurut temuan tersebut, langkah yang bisa diambil untuk mengatasi

prioritas perbaikan utama yaitu dengan melakukan evaluasi untuk sistem saat ini dan memperhatikan pendapat pengguna agar dapat diimplementasikan dalam usaha memperbaiki dan peningkatan kualitas sistem pada kualitas kemampuan website untuk melakukan tugasnya, kualitas informasi website yang sesuai dan kualitas informasi yang detail.

Kuadran II (Keep up the Good Work) ada 12 indikator pertanyaan, indikator tersebut di kuadran II harus dipertahankan kualitasnya karena sudah memenuhi harapan pengguna. Indikator nomor 1 menunjukkan (fitur website yang mudah dipelajari dan digunakan), indikator nomor 2 (fitur didalam website mudah dimengerti), indikator nomor 3 (website mempunyai petunjuk yang jelas), indikator nomor 4 (website mudah digunakan), indikator nomor 5 (website mempunyai tampilan yang menarik) pada variabel kualitas kegunaan. Indikator nomor 9 (website memberikan informasi yang akurat), indikator nomor 11 (informasi pada website dapat dipercaya), indikator nomor 13 (informasi didalam website mudah dibaca dan dimengerti), indikator nomor 15 (website memberikan informasi dengan bentuk penyajian yang baik) pada variabel kualitas informasi. Indikator nomor 16 (website mempunyai reputasi yang baik), indikator nomor 17 (akun pengguna dapat diakses dengan aman), indikator nomor 20 (website memberikan pelayanan yang baik) pada variabel kualitas interaksi layanan. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas kegunaan yang berada pada kuadran II selaras pada hasil yang telah didapatkan karena situs web mudah dipelajari, yang mempermudah user untuk mengoperasikan fiturnya, situs web juga memiliki tampilan yang menarik beserta navigasi yang jelas sehingga mudah dimengerti. Variabel kualitas informasi berada

seungguhnya di dalam kuadran II, hal ini didukung oleh informasi yang disajikan oleh situs web e-perpus adalah informasi akurat serta dapat dipercaya, tidak hanya itu website menyajikan informasi dalam bentuk penyajian yang baik sehingga informasi didalam website mudah dibaca dan dimengerti. Di samping itu, variabel kualitas interaksi layanan di situs web memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna, termasuk memberikan keamanan saat melakukan aktivitas di dalam situs seperti proses peminjaman buku dengan memasukkan data siswa, dan website mampu menjaga kerahasiaan data tersebut, sehingga mendapat reputasi yang positif.

Kuadran III (*Low Priority*) terdapat 4 indikator dengan prioritas rendah, yaitu indikator nomor 10 (informasi didalam website up to date) pada variabel kualitas informasi. Indikator nomor 18 (website memberikan kesan personal), indikator nomor 19 (website memberikan kemudahan berkomunikasi dengan petugas perpus), indikator nomor 21 (terdapat kolom komentar didalam website (diskusi/bertukar pendapat)) pada variabel kualitas interaksi layanan. Hasil menunjukkan bahwa 4 indikator tidak membutuhkan banyak perhatian karena harapan pengguna terhadap mereka rendah. Oleh karena itu, tidak menjadi prioritas utama untuk memperbaiki indikator ini.

Kuadran IV (*Possible Overkill*) terdapat 3 indikator yang tidak dianggap begitu penting, yaitu indikator nomor 6 (desain sesuai dengan tipe), indikator nomor 8 menciptakan pengalaman positif pada variabel kualitas kegunaan. Indikator nomor 22 (keamanan melakukan aktivitas) pada variabel kualitas interaksi layanan.

Berdasarkan hasil tersebut, terlihat bahwa 3 indikator memiliki tingkat kinerja yang berlebihan meskipun tidak terlalu penting menurut harapan pengguna.

D. Rekomendasi Perbaikan

Melalui penelitian ini, pihak developer dan admin pengelola website e-Perpus SMA Negeri 4 Kediri diharapkan dapat terus mengembangkan ⁸⁶ kualitas website dengan mempertimbangkan kualitas informasi dan kualitas kegunaan. Pada kualitas kegunaan yaitu website tidak memenuhi tugasnya sebagai website perpustakaan seperti tidak dapat digunakan untuk membaca secara langsung. Pada kualitas informasi pada e-pepus tidak detail dan kurang relevan seperti belum menampilkan informasi yang detail/terperinci seperti pada detail buku belum terdapat sinopsis buku sehingga siswa/siswi belum mengetahui apakah buku yang dibaca sesuai dengan yang dibutuhkan, tak hanya itu didalam website juga belum terdapat kontak dari admin pengelola dan juga tidak ada informasi mengenai layanan pada website.

Berikut merupakan rekomendasi dari peneliti untuk memperbaiki kualitas kegunaan:

1. Terkait kualitas kegunaan website yang tidak memenuhi tugasnya sebagai website perpustakaan seperti tidak dapat digunakan untuk membaca secara langsung. Untuk itu peneliti memberikan rekomendasi prototype desain sebagai gambaran untuk developer pada gambar prototype dibawah:



Gambar disamping menunjukkan prototype pada menu detail buku dengan menambahkan fitur “BACA” dapat memperbaiki kualitas kegunaan pada website e-Perpus.

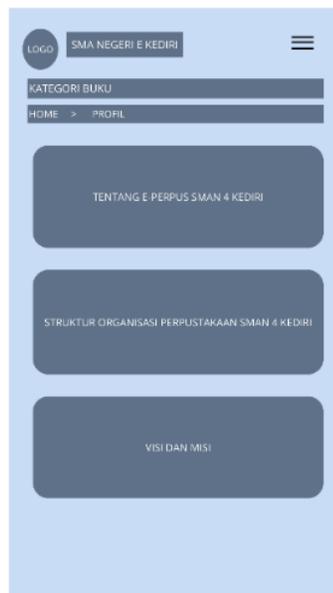
Gambar 4.2 Rekomendasi Desain Prototype Kualitas Kegunaan

2. Terkait informasi yang kurang relevan seperti informasi buku didalam website belum sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dipelajari disekolah. Untuk itu peneliti memberikan rekomendasi untuk admin pengelola untuk terus menambah buku yang sesuai dengan kebutuhan siswa/siswi SMAN 4 Kediri.
3. Terkait dengan informasi yang kurang detail website belum menampilkan informasi yang detail/terperinci seperti pada detail buku belum terdapat sinopsis buku sehingga siswa/siswi belum mengetahui apakah buku yang dibaca sesuai dengan yang dibutuhkan, tak hanya itu didalam website juga belum terdapat kontak dari admin pengelola dan juga tidak ada informasi mengenai layanan pada website. Untuk itu peneliti memberikan rekomendasi untuk developer agar menambah informasi mengenai sinopsis buku dan

menambah kontak admin pengelola website e-perpus. Untuk prototype prnambahan fitur dapat dilihat pada Gambar 4.2,



Gambar disamping menunjukkan prototype pada menu toolbar dengan menambahkan fitur “PROFIL”, “LAYANAN”, dan “KONTAK” dapat memperbaiki kualitas informasi pada website e-Perpus



Gambar disamping menunjukkan Fitur “PROFIL” berisikan tentang website e-perpus, struktur organisasi, serta visi dan misi.



Gambar disamping menunjukkan Untuk fitur “LAYANAN” berisi mengenai waktu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 4 Kediri serta kritik dan saran.



Gambar disamping menunjukkan fitur “KONTAK” berisi mengenai nomor telepon admin, email, alamat serta media sosial SMA Negeri 4 Kediri.

Gambar 4.3 Rekomendasi Desain Prototype Kualitas Informasi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini menganalisa kualitas website e-perpus dari sudut pandang pengguna (*end user*). Hasil penelitian ini mencakup hal-hal berikut:

1. Pada penelitian ini, dilakukan analisis kualitas website e-Perpus SMA Negeri 4 Kediri dengan menghasilkan tingkat keberhasilan sebesar 0.74 (74%) dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, kualitas situs web tersebut baik dan berhasil.
2. Semua indikator yang diuji dalam penelitian ini menunjukkan nilai kesenjangan negatif, menandakan bahwa kualitas website e-Perpus masih belum memenuhi harapan pengguna. Kesenjangan terbesar terjadi pada variabel kualitas informasi dengan nilai rata-rata -0.60 dan variabel kegunaan memiliki nilai rata-rata terkecil sebesar -0.36.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada 3 indikator yang menjadi fokus utama untuk diperbaiki, yaitu pada indikator memiliki kemampuan untuk melakukan tugasnya, informasi relevan, dan informasi detail/terperinci.
4. Ada 12 indikator yang kualitasnya perlu dipertahankan yaitu, mudah dipelajari dan dioperasikan, mudah dimengerti, petunjuk yang jelas, mudah digunakan, tampilan menarik, informasi yang akurat, informasi terpercaya,

informasi dimengerti, penyajian informasi yang baik, reputasi baik, keamanan data pribadi, pelayanan baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, terdapat saran untuk penelitian lanjutan, yaitu:

Berdasarkan batasan-batasan, metode, dan hasil penelitian ini, rekomendasi berikut dapat dipertimbangkan untuk penelitian serupa:

- a. Diharapkan sampel penelitian diperluas untuk proses pengumpulan data, sehingga hasil analisis data lebih akurat.
- b. Diharapkan variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas website dapat ditambahkan atau dikembangkan ulang menggunakan pendekatan lain seperti metode Libqual yang khusus digunakan untuk mengukur kualitas layanan website perpustakaan.

SKRIPSI BAB 1-5-1.docx

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	6%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	repository.unpkediri.ac.id Internet Source	1%
4	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.untan.ac.id Internet Source	1%
6	text-id.123dok.com Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1%
9	media.neliti.com Internet Source	1%

10	ejournal.upbatam.ac.id Internet Source	1 %
11	eprints.uny.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.unpas.ac.id Internet Source	1 %
13	www.scribd.com Internet Source	1 %
14	docplayer.info Internet Source	<1 %
15	ejournal.nusamandiri.ac.id Internet Source	<1 %
16	Submitted to Universiti Malaysia Sabah Student Paper	<1 %
17	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
18	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
19	journal.stitaf.ac.id Internet Source	<1 %
20	mlrp.feb.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.dinamika.ac.id Internet Source	<1 %

22	repository.unuha.ac.id Internet Source	<1 %
23	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
24	adoc.pub Internet Source	<1 %
25	www.djournals.com Internet Source	<1 %
26	karya.brin.go.id Internet Source	<1 %
27	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
28	ojs.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
29	eprints.unipdu.ac.id Internet Source	<1 %
30	id.unionpedia.org Internet Source	<1 %
31	ojs.unud.ac.id Internet Source	<1 %
32	www.journal-isi.org Internet Source	<1 %
33	Submitted to Trisakti University Student Paper	<1 %

34	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
35	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
36	www.akuntansilengkap.com Internet Source	<1 %
37	123dok.com Internet Source	<1 %
38	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	<1 %
39	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
40	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
41	repo.uniska-kediri.ac.id Internet Source	<1 %
42	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
43	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
44	www.googelio.com Internet Source	<1 %
45	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %

46

zbook.org

Internet Source

<1 %

47

Dadan Rohimat, Rita Rahmawati, G. Goris Seran. "PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM IMPLEMENTASI PROGRAM KOTAKU / PNPM DI KECAMATAN CIAWI", Jurnal Governansi, 2018

Publication

<1 %

48

M Afriansyah, Andi Sunyoto, Asro Nasiri. "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual 4.0 Pada Instansi Pemerintahan ABC", Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIKomSiN), 2020

Publication

<1 %

49

Submitted to Universitas Lancang Kuning

Student Paper

<1 %

50

Submitted to Universitas Mercu Buana

Student Paper

<1 %

51

aunilo.uum.edu.my

Internet Source

<1 %

52

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

53

Daniel Pangaribuan, Pardomuan Robinson Sihombing. "Analisis Kepuasan Kerja Pegawai dengan Analisis Gap dan Kuadran Pada

<1 %

Pegawai PPSDM-BPPK-Kemenkeu", Jurnal Perspektif, 2021

Publication

54

Nabila Khoirunnisa, M. Rudi Sanjaya. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Fasilkom Terhadap Kualitas Website Digital Library Menggunakan Webqual 4.0", Indonesian Journal of Computer Science, 2023

Publication

<1 %

55

Nurul Fadhlia, Rina Puspita Sari. "Peran Keluarga Dalam Merawat Lansia Dengan Kualitas Hidup Lansia", Adi Husada Nursing Journal, 2022

Publication

<1 %

56

[dokumen.tips](#)

Internet Source

<1 %

57

[journal.itk.ac.id](#)

Internet Source

<1 %

58

Johan Marcus Tupan, Victor Oryon Lawalata. "DESAIN MODEL PENANGANAN KELUHAN KONSUMEN PRODUK INDIHOME DI KOTA AMBON (STUDI KASUS: PT. TELKOM TBK. WILAYAH MALUKU)", ALE Proceeding, 2021

Publication

<1 %

59

Submitted to UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Student Paper

<1 %

Submitted to Universitas Amikom

60

Student Paper

<1 %

61

digilib.unila.ac.id

Internet Source

<1 %

62

ejournal.uksw.edu

Internet Source

<1 %

63

nanopdf.com

Internet Source

<1 %

64

repository.stie-mce.ac.id

Internet Source

<1 %

65

Submitted to Institut Teknologi Kalimantan

Student Paper

<1 %

66

repository.polimdo.ac.id

Internet Source

<1 %

67

www.berotak.com

Internet Source

<1 %

68

Muhammad Septama Prasetya, Mochamad Nurhadi, Ari Cahaya Puspitaningrum, Clariza Arifianti, Ahmad Habib Hudzaifah. "Analisis Kualitas Website Perguruan Tinggi Sebagai Second-Order Construct Menggunakan Pendekatan PLS-SEM", *Teknika*, 2023

Publication

<1 %

69

Rahma Sarlita Amara, Nurul Mutiah, Ferdy Febriyanto. "Pengaruh Kualitas Layana E-

<1 %

Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce Shopee di Kota Pontianak)", Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi, 2022

Publication

70	cipro500mg.us.com Internet Source	<1 %
71	docobook.com Internet Source	<1 %
72	haihenny.blogspot.com Internet Source	<1 %
73	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
74	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
75	www.jurnal.minartis.com Internet Source	<1 %
76	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
77	Rahmat Syaefullah, Sartini Sartini. "Analisa Kualitas Website Pondok Pesantren Al Fatah Maos Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0", Jurnal Teknik Komputer, 2024	<1 %

78

Rizky Esa Riyanto, Otong Saeful Bachri.
"Analisis Pengukuran Kualitas Website
Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan
Webqual 4.0", Jurnal Ilmiah Intech :
Information Technology Journal of UMUS,
2019

Publication

<1 %

79

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

80

ejournal.gunadarma.ac.id

Internet Source

<1 %

81

eprints.ums.ac.id

Internet Source

<1 %

82

jurnal.ciptamediaharmoni.id

Internet Source

<1 %

83

mafiadoc.com

Internet Source

<1 %

84

peggy.stiemj.ac.id

Internet Source

<1 %

85

repository-feb.unpak.ac.id

Internet Source

<1 %

86

repository.its.ac.id

Internet Source

<1 %

87

www.jurnal.usahidsolo.ac.id

Internet Source

<1 %

88

www.suratresmi.id

Internet Source

<1 %

89

Irwan Taopik, Ecep Supriatna, Wiwin Yuliani. "UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET INTERAKSI SOSIAL", FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan), 2023

Publication

<1 %

90

jurnal.unprimdn.ac.id

Internet Source

<1 %

91

Dian Lestari, Ilhamsyah Ilhamsyah, Ibnur Rusi. "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Tanjungpura Menggunakan Metode LibQual, WebQual 4.0, dan Importance Performance Analysis (IPA)", Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi, 2022

Publication

<1 %

92

Lilyani Asri Utami, Ahmad Ishaq, Nurul Maulidiyah. SinkrOn, 2018

Publication

<1 %

93

id.scribd.com

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

SKRIPSI BAB 1-5-1.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51



UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

Program Studi : *Teknik Mesin, Teknik Elektronika, Teknik Industri,
Teknik Informatika, Sistem Informasi*

Alamat : Kampus II, Mojoroto Gang I No. 6 Kediri 64112

Website: www.ft.unpkediri.ac.id E-mail: ft@unpkediri.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: 0395/FTIK-UN PGRI Kd/C/VI/2024

Gugus Penjamin Mutu Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir:

Nama : **Fina Dhiannisa**
NPM : **2013030014**
Judul : **Analisis Kualitas Website E-Perpus Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)**
Program studi : **Sistem Informasi**
Fakultas : **Fakultas Teknik Ilmu dan Ilmu Komputer**

telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 30\%$ dan dinyatakan bebas dari plagiasi (Rincian hasil plagiasi terlampir)

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Mengetahui:
Dekan FTIK,

Dr. Sulistiono, M.Si.
NIDN: 0007076801

Kediri, 24 Juni 2024

Gugus Penjamin Mutu,

Dr. Risky Aswi Ramadhani, M.Kom.
NIDN: 0708049001

SKRIPSI BAB 1-5-1.docx

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	6%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	repository.unpkediri.ac.id Internet Source	1%
4	repository.upstegal.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.untan.ac.id Internet Source	1%
6	text-id.123dok.com Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	1%
9	media.neliti.com Internet Source	1%