

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Analisis**

Analisis adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk analisis kuantitatif dapat dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistik atau menggunakan program bantu statistic (Priyatno, 2012).

##### **2.1.2 Kualitas**

Kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian dengan persyaratan. Sesuatu yang berkualitas pada akhirnya akan menyebabkan kepuasan pengguna (Setiyono, 2012).

##### **2.1.3 Website**

Menurut Turban & Linda dalam (Sastika, 2016), “*website is an application that’s run on the internet, as do email, IM, and VoIP. The web is a system with universal accepted protocols for storing, retrieving, formatting, and displaying information via client/server architecture. The usual protocol is HTTP, which stands for hypertext transfer protocol*”. artinya website merupakan aplikasi yang berjalan melalui internet seperti email, IM, VoIP (*Voice over internet Protocol*). Sebuah system universal yang dapat digunakan untuk menyimpan, mengambil,

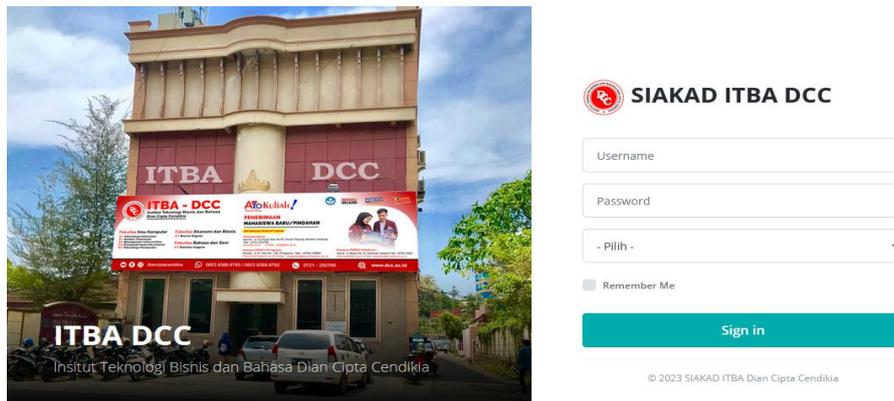
menampilkan informasi melalui klien/server arsitektur. Biasanya menggunakan protokol HTTP yaitu *hypertext transfer protocol*.

#### **2.1.4 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)**

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah kedisiplinan akademik atau bidang studi, juga termasuk suatu bagian ilmu pengetahuan yang diajarkan atau diamati ditingkat pendidikan (Pambudi, 2015). SIKAD berperan sebagai sumber informasi di kampus, diantaranya Form Rencana Studi (FRS), Kartu Hasil Studi (KHS), Jadwal Kuliah, Pemilihan Kelas Perkuliahan serta Rekapitulasi Nilai Mahasiswa.

#### **2.1.5 ITBA Dian Cipta Cendikia**

Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia adalah salah satu perguruan tinggi swasta di provinsi Lampung yang berdiri pada tanggal 20 September 2022 oleh Hi. Edwar Juanda Rusydi yang merupakan perubahan bentuk dari Akademi menjadi Institut. Alamat kampus Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia terletak di Jl. Cut Nyak Dien No. 65 Palapa Bandar Lampung.



Gambar 2.1. Halaman Utama SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia

### 2.1.6 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Kualitas website perguruan tinggi menjadi salah satu penilaian terhadap mutu perguruan tinggi itu sendiri, hal tersebut dapat dilihat pada sistem pemeringkatan kampus di dunia oleh Webometrics. (Romadhoni, N. R & Sriyanto, S : 2024). Webqual sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dimulai dengan Webqual 1 yang mana menitikberatkan pada analisa kualitas informasi tapi memiliki kekurangan pada analisa interaksi layanan (Candra, 2012). Webqual 2 sebaliknya dimana menekankan pada analisa pelayanan ketimbang kualitas informasi. Lalu oleh Barnes dan Vidgen dikembangkan menjadi 3 dimensi utama yaitu kualitas situs, kualitas informasi, kualitas pelayanan yang kemudian dinamakan Webqual 3. Lalu dikembangkan lagi menjadi Webqual 4 yang mengganti dimensi pertama yaitu kualitas situs menjadi usability (kegunaan) dan menambah penilaian secara keseluruhan pada instrumen Webqual.

Dimensi utama pada Webqual yaitu dimensi *usability* (kegunaan), yang terdiri dari 8 pertanyaan, dimensi *information quality* (kualitas informasi) yang

terdiri dari 7 pertanyaan, dan *service interaction quality* (kualitas pelayanan interaksi) yang terdiri dari 7 pertanyaan. Untuk lebih jelasnya perhatikan Tabel 2.1 di bawah ini.

Tabel 2.1 *Webqual Questions*

***The provenance of Webqual 4.0 (Barnes and Vidgen, 2003)***

<b><i>Category</i></b>	<b><i>Webqual 4.0 Questions</i></b>
<b><i>Usability</i></b>	<i>I find the site easy to learn to operate</i> <i>My interaction with the site is clear and understandable</i> <i>I find the site easy to navigate</i> <i>I find the site easy to use</i> <i>The site has an attractive appearance</i> <i>The design is appropriate to the type of site</i> <i>The site conveys a sense of competency</i> <i>The site creates a positive experience for me</i>
<b><i>Information Quality</i></b>	<i>Provides accurate information</i> <i>Provides believable information</i> <i>Provides timely information</i> <i>Provides relevant information</i> <i>Provides easy to understand information</i> <i>Provides information at the right level of detail</i> <i>Present the information in appropriate format</i>
<b><i>Service interaction</i></b>	<i>Has a good reputation</i> <i>It feels safe to complete transaction</i> <i>My personal information feels secure</i> <i>Creates a sense of personalization</i> <i>Convey a sense of community</i> <i>Make it easy to communicate with the organization</i> <i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i> <i>Overall view of the website</i>

Tabel 2.1 di atas menjelaskan tentang dimensi dan pertanyaan yang diajukan ketika akan melakukan pengukuran kualitas website. Jika di total maka ada 3 dimensi utama dengan 23 pertanyaan.

Namun penggunaan 23 pertanyaan tersebut diatas adalah untuk melakukan pengukuran kualitas website berbasis *E-Commerce*, sedangkan website SIAKAD ITBA Dian Cipta Cendikia adalah berbasis portal atau informasi. Perlu ada penyesuaian pertanyaan dalam dimensi tersebut yaitu dengan menghilangkan 3 pertanyaan yang berkaitan dengan informasi pribadi dan transaksi (Barnes and Vidgen, 2003) : 1. *It feels safe to complete transaction*, 2. *My personal information feels secure*, 3. *I feel confident that good/services will be delivered as promised*.

Tabel 2.2 Instrumen *Webqual* Modifikasi

No	Dimensi	Pertanyaan	Sumber
1	Usability	<i>I find the site easy to learn to operate</i>	Barnes & vidgen (2003)
2		<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>	Barnes & vidgen (2003)
3		<i>I find the site easy to navigate</i>	Barnes & vidgen (2003)
4		<i>I find the site easy to use</i>	Barnes & vidgen (2003)
5		<i>The site has an attractive appearance</i>	Barnes & vidgen (2003)
6		<i>The design is appropriate to the type of site</i>	Barnes & vidgen (2003)
7		<i>The site conveys a sense of competency</i>	Barnes & vidgen (2003)
8		<i>The site creates a positive experience for me</i>	Barnes & vidgen (2003)
9	Information quality	<i>Provides accurate information</i>	Barnes & vidgen (2003)
10		<i>Provides believable information</i>	Barnes & vidgen (2003)
11		<i>Provides timely information</i>	Barnes & vidgen (2003)
12		<i>Provides relevant information</i>	Barnes & vidgen (2003)
13		<i>Provides easy to understand information</i>	Barnes & vidgen (2003)
14		<i>Provides information at the right level of detail</i>	Barnes & vidgen (2003)
15		<i>Present the information in appropriate format</i>	Barnes & vidgen (2003)

16	<i>Services Interaction quality</i>	<i>Has a good reputation</i>	Barnes & vidgen (2003)
17		<i>Creates a sense of personalization</i>	Barnes & vidgen (2003)
18		<i>Convey a sense of community or have message board forum</i>	Barnes & vidgen (2003) & yang et al (2005)
19		<i>Make it easy to communicate with the organization</i>	Barnes & vidgen (2003)
20	<i>Availability</i>	<i>Website is always up and available</i>	Aladwani et al (2002)
21		<i>Website has valid link (hyperlink)</i>	Aladwani et al (2002)
22		<i>Website has useful link to other site</i>	Barnes & vidgen (2001b)
23		<i>Website loads quickly</i>	Loiacono et al (2007)
24		<i>Website has text only option</i>	Aladwani et al (2002)
25		<i>Website use multimedia</i>	Aladwani et al (2002)
26	<i>Overall view of the website</i>		Barnes & vidgen (2003)

Tabel 2.2 di atas merupakan instrumen yang akan menjadi acuan dalam mengukur kualitas website. Terdiri dari 4 dimensi dan 26 pertanyaan.

### **2.1.7 Webqual Index**

Menurut Gumilar (2016), *Webqual Index (WQI)* adalah sebuah angka hasil penelitian yang digunakan untuk melihat kualitas suatu sistem. Dengan menggunakan *WQI*, patokan akan kualitas sebuah sistem dapat dilihat berdasarkan bobot kepentingan dan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Untuk mencari *WQI* diperlukan beberapa data pelengkap, seperti weighted score dan juga maximum score. *WQI* sendiri memiliki skala mulai dari 0 sampai 1, dimana nilai yang semakin mendekati 1 maka semakin baik kualitasnya (Barnes and Vidgen, 2002).

Adapun langkah-langkah mencari nilai WQI adalah sebagai berikut:

1. Mencari *Weighted Score*

*Weighted Score* merupakan rata-rata dari hasil kali antara data mentah responden dengan nilai tingkat kepentingan dari responden. *Weighted Score* dapat diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$WS = Mean \sum (I \times P)$$

dimana      WS      = Weighted Score  
              I        = Bobot kepentingan (Importance) yang diberikan responden  
              P        = Pernyataan (Performance) yang dipilih oleh responden

2. Mencari *Maximum Score*

*Maximum Score* adalah angka yang didapat dari hasil kali dari rata-rata kepentingan dengan nilai tertinggi dari bobot kepentingan (Skor maksimal yang digunakan). Rumus untuk mencari *Maximum Score* adalah sebagai berikut:

$$Max. Score = MoI \times n$$

dimana      MoI      = Mean of Importance (rata-rata dari nilai kepentingan seluruh pernyataan responden).  
              n        = nilai tertinggi pada skala pengukuran.

3. Mencari *Webqual Index*

*Webqual Index* adalah sebuah angka hasil penilaian yang digunakan untuk melihat kualitas sebuah sistem. WQI dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$WQI = \sum \frac{\text{weighted score}}{\text{maximum score}}$$

### 2.1.8 Customer Satisfaction Index (CSI)

*Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa presentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. Indeks Kepuasan Pengguna ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut.

Aritonang dalam (Oktaviani, 2006) mengatakan bahwa untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

Pertama, menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata nilai atribut kepentingan yang diberikan oleh konsumen/pengguna. Dengan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

dimana :

n = jumlah konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan Atribut Y ke -i

Kedua, membuat *Weight Factors (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per atribut terhadap total *MIS* seluruh atribut. Dimana p = atribut kepentingan ke-p.

Ketiga, membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score=MSS*)

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Keempat, menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI/IKP)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

dimana :

p = atribut kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan.

Nilai maksimum *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 100%. Jika nilai CSI 50% atau lebih rendah mengindikasikan kinerja yang kurang baik sehingga pengguna merasa kurang atau bahkan tidak puas, sebaliknya jika lebih besar dari 50% mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja yang ada. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas seperti terlihat di tabel 2.3 di bawah ini.

Tabel 2.3 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) oleh Ihsani dalam Oktaviani (2006).

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Pada Tabel 2.3 di atas kriteria nilai Indeks Kepuasan Pengguna dimulai dari skor 0,00 sampai 1,00 dengan kriteria tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, dan sangat puas.

### **2.2.9 Importance Performance Analysis (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James pada 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Darmawan, 2016). *Importance-Performance Analysis* (IPA) disajikan dalam bentuk matrik empat kuadran. sebagai berikut:

1. Kuadran A terletak di sebelah kiri atas
2. Kuadran B terletak di sebelah kanan atas
3. Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah
4. Kuadran D terletak di sebelah kanan bawah.

Tahapan dalam metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan menentukan analisis gap antara kepentingan dengan persepsi kinerja/kepuasan pengguna website. Kemudian dilakukan penghitungan rata-rata antara variabel yang ada. Setelah penghitungan maka akan diberikan interpretasi kedalam diagram kartesius. Apakah hasil perhitungan berada di kuadran A, B, C atau D.

*Importance-Performance Analysis* terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut tersebut.

Analisis kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kinerja pengguna terhadap website dilakukan dengan membuat diagram kartesius. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian tingkat kepuasan kinerja

Yi = skor penilaian tingkat kepentingan

Selanjutnya untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

dimana:

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \qquad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

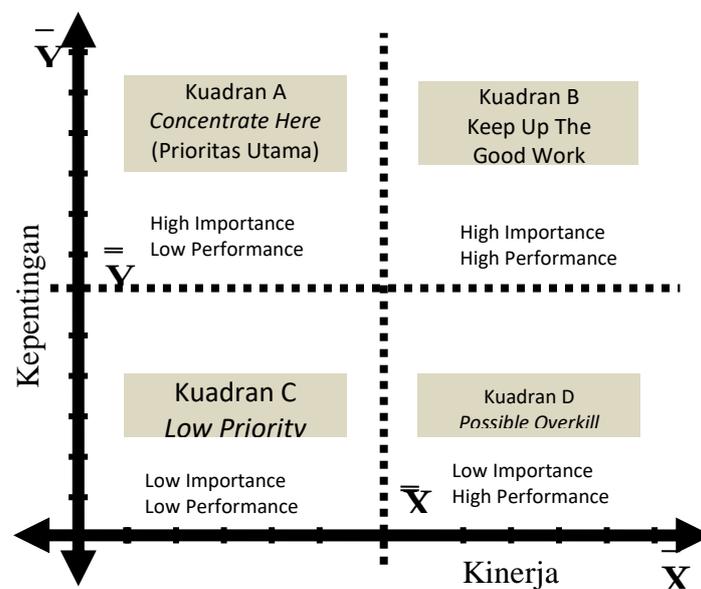
dimana:

$\bar{X}_i$  = Nilai rata-rata kinerja atribut

$\bar{Y}_i$  = Nilai rata-rata kepentingan atribut

n = Jumlah atribut

Nilai  $\bar{X}$  ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja atribut (X), sedangkan nilai  $\bar{Y}$  memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 2.2 di bawah ini.



Gambar 2.2. Kuadran *Importance-Performance Analysis* (Oktaviani et al, 2006)

Pada Gambar 2.2 menggambarkan kuadran dari diagram kartesius yang memiliki 4 kuadran yaitu kuadran A, B, C, dan D. Nilai rata-rata dari skor tingkat kepentingan dan kinerja digunakan untuk menentukan poin-poin yang ada dalam kuadran. Interpretasi selanjutnya merupakan kombinasi dari skor-skor tingkat kepentingan dan kualitas tiap atribut. Hasil analisis meliputi empat saran berbeda berdasarkan ukuran tingkat kepentingan (*importance*) dan kualitas / kondisi ruang (*performance*), yang selanjutnya dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menetapkan rekomendasi selanjutnya. Berikut pengertian dari masing-masing kuadran:

Kuadran A: *Concentrate Here* (Prioritas Utama), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang sangat penting, tetapi tidak memiliki kualitas yang baik.

Kuadran B: *Keep Up The Good Work* (Pertahankan Prestasi), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang dipandang penting oleh pengguna sebagai dasar keputusan dengan kinerja dan kualitas pelayanan adalah sangat baik.

Kuadran C: *Low Priority*, (Prioritas Rendah), menunjukkan bahwa beberapa atribut yang mengalami penurunan, karena baik tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan lebih rendah dari nilai rata-rata.

Kuadran D: *Possible Overkill* (Berlebihan), menunjukkan bahwa atribut-atribut yang kurang penting bagi pengguna, tetapi mempunyai kualitas yang baik.

### **2.1.10 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur Sugiyono (2008) . Terdapat 4 (empat) tipe skala pengukuran, yaitu :

1. Skala nominal, digunakan untuk mengklasifikasikan objek individual atau kelompok. Contohnya mengklasifikasikan jenis kelamin, agama, pekerjaan, jenjang pendidikan dan area geografis. Dalam mengklasifikasikan hal-hal tersebut digunakan angka-angka sebagai simbol.

2. Skala ordinal, yaitu skala yang berjenjang dimana sesuatu “lebih” atau “kurang” dari yang lain. Data yang diperoleh dari pengukuran skala ini disebut dengan data ordinal yaitu data yang berjenjang yang jarak antara satu data dengan yang lainnya tidak sama. Misalnya seperti sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju dapat diberi simbol 1,2,3,4,5.

3. Skala interval, memiliki karakteristik seperti skala nominal dan ordinal ditambah dengan beberapa karakteristik lain yaitu berupa adanya interval yang tetap. Dengan demikian, peneliti dapat melihat besarnya perbedaan karakteristik antara satu individu dengan lainnya.

4. Skala ratio memiliki semua karakteristik yang dipunyai oleh skala nominal, ordinal dan interval dengan kelebihan skala ini memiliki nilai 0 (nol) empiris absolut. Nilai absolut ini terjadi pada saat ketidakhadiran suatu karakteristik yang sedang diukur.

Pengembangan instrument penelitian akan lebih menekankan pada pengukuran sikap dengan menggunakan skala sikap. Sugiyono (2008) menyatakan ada beberapa skala sikap yang sering digunakan, yaitu:

1. Skala *Likert*, yaitu skala yang hanya menggunakan item yang secara pasti baik dan secara pasti buruk. Skala ini juga digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena nasional. Skala ini menggunakan ukuran ordinal sehingga dapat membuat ranking walaupun tidak diketahui berapa kali satu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya.

2. Skala *Guttman*, yaitu skala yang mendapatkan jawaban yang tegas seperti ya/tidak, benar/salah, positif/negatif dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval/rasio.

3. *Semantic Differential*, yaitu skala untuk mengukur sikap dan lainnya, tetapi bentuknya bukan pilihan ganda atau *checklist* tetapi tersusun dalam satu garis kontinum. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap/karakteristik terutama yang dimiliki seseorang.

4. Skala *Rating*, yaitu skala untuk memperoleh data yang berupa suatu daftar yang berisi tentang sifat/ciri tingkah laku yang ingin diteliti yang harus dicatat secara bertingkat.

### **2.1.11 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur *fenomena* alam maupun *social* yang diamati. Instrumen dalam penelitian dapat

berupa angket atau kuesioner. Instrumen pengumpulan data sangat menentukan benar atau tidaknya data karena benar tidaknya data sangat menentukan mutu hasil penelitian. Instrumen yang baik harus memenuhi 2 (dua) persyaratan yang penting, yaitu *valid* dan *reliable* (Arikunto, 2006)

#### **2.1.11.1 Uji Validitas (*Validity*)**

Validitas merupakan sejauh mana suatu alat ukur cocok mengukur apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2008). Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sasaran atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila instrument ukur tersebut dapat menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan pengukuran tersebut. Jika peneliti menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka butir-butir yang disusun pada kuesioner tersebut merupakan instrument (alat) ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian.

#### **2.1.11.2 Uji Realibilitas (*Realibility*)**

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan untuk mengukur penelitian dapat digunakan lebih dari satu kali, sehingga responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Hasil realibilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indicator individu semua konsisten dengan pengukurannya (Sugiyono, 2008).

### **2.1.12 Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian dan sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Sampel adalah bagian dari populasi (Sugiyono, 2008). Maka dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil.

### **2.1.13 Kuesioner**

Kuesioner/angket adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana setiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian (Arikunto, 2006). Definisi lain dari kuesioner adalah sebuah set pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis (Nazir, 2011). Menurut Arikunto (2006) kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) yaitu :

1. Angket terbuka, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Angket terbuka digunakan apabila peneliti belum dapat memperkirakan atau menduga kemungkinan alternative jawaban yang ada pada responden.
2. Angket tertutup, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden hanya memberikan tanda centang (√) pada kolom atau tempat yang sesuai dengan jawaban responden.
3. Angket campuran, yaitu gabungan antara angket terbuka dan angket tertutup.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada Table 2.4 berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan.

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

Peneliti/Tahun	Judul	Metode	Hasil
Kenny Roz (2020)	Analisis Pengaruh Website Quality terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0	Webqual 4.0	1) kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2) kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan 3) kualitas interaksi layanan berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna
Abdul Gani, Suparni, Lilyani Asri Utami (2020)	Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia	WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)	Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa situs web VISLOG sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian 101,19% atau >100%
Diana Apriliani, Muhammad Fikry, Marnala J. Hutajulu (2020)	Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com	WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)	Hasil dari perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website Detik.com bahwa taraf kinerja website Detik. com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunanya.
Caroline Zahri, Sharipuddin , Yessi Hartiwi	Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi	Webqual 4.0	Kualitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD

(2023)	Akademik STIKBA Jambi terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0		STIKBA dengan nilai sebesar 3.326, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIKAD STIKBA dengan nilai sebesar 2.396, kualitas interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIKAD STIKBA dengan nilai sebesar 1.987
--------	---	--	--

Berdasarkan penelitian terdahulu yang terdapat pada Table 2.4 di atas, maka penulis akan menggunakan metode Webqual 4.0 dalam mengukur tingkat kualitas website SIKAD ITBA Dian Cipta Cendikia sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan.