

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Analisis

Analisis adalah proses penyelidikan atau proses mencari tahu terhadap suatu kejadian agar dapat diketahui keadaan yang sebenarnya, analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya memiliki tujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari penelitian yang sudah dilakukan. Adapun menurut Krisnawati (2021:7) menyatakan bahwa Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya

2.1.2 Kualitas

Menurut ISO 9000 Kualitas adalah perbedaan antara karakteristik dan cirri-ciri (Fitur) yang ditentukan pada tingkat yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Pengertian kualitas menurut beberapa ahli sebagai berikut:

- a. Kualitas menurut Tjiptono (2005) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- b. Kualitas menurut Kotler (1994) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

2.1.3 Website

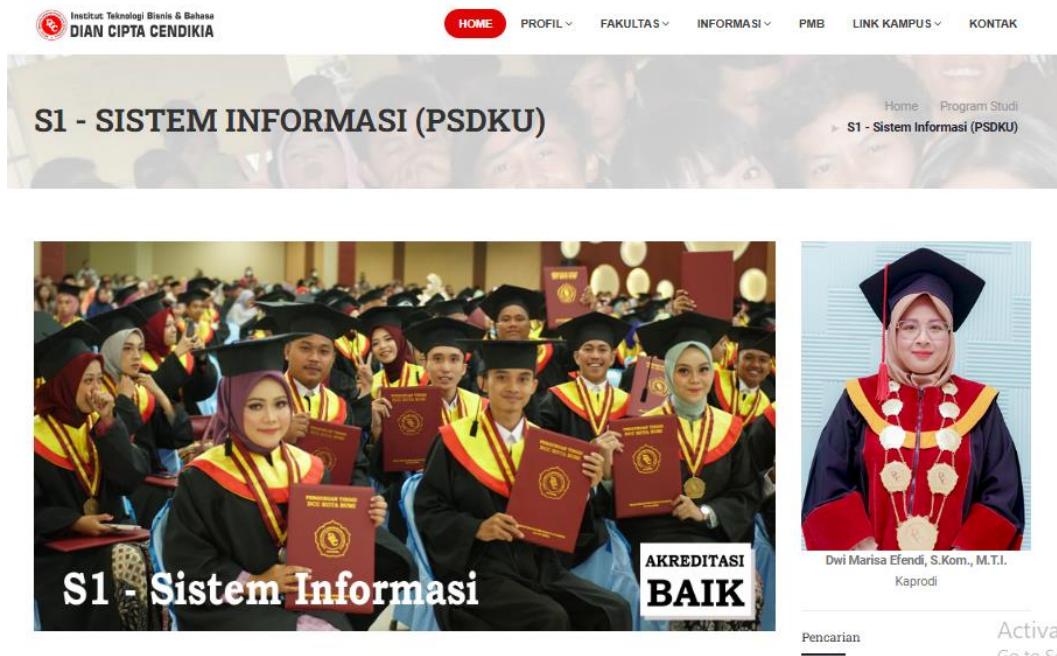
Menurut Turban & Linda (2012) dalam Sastika (2016), “ *website is an application that's run on the internet, as do email, IM, and VoIP. The web is a system with universal accepted protocols for storing, retrieving, formatting, and displaying information via client/server architecture. The usual protocol is HTTP, which stands for hyper text 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 *hyper text transfer protocol*.

2.1.4 ITBA Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

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 STMIK menjadi Institut. Alamat kampus Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi terletak di Jl. Negara No.3, Candimas Kotabumi, Kab. Lampung Utara

2.1.5 Website ITBA Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

Website Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi merupakan salah satu sarana yang digunakan oleh Institut Teknologi Bisnis dan Bahasa (ITBA) Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi guna meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa. Halaman utama website bisa dilihat pada Gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1 Halaman Utama Website ITBA Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi

Gambar 2.1 di atas adalah tampilan halaman website ITBA Dian Cipta Cendikia PSDKU Kotabumi yang dapat diakses melalui dcc.ac.id.

2.1.6 Webqual

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi akhir. Sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa pengembangan dalam dimensi pengukuran dan butir pertanyaanya. Dimulai dengan Webqual 1 yang mana menitikberatkan pada analisa kualitas informasi tapi masih memiliki kekurangan pada analisa interaksi layanan (Candra, 2012). Webqual 2 sebaliknya dimana menekankan pada analisa pelayanan ketimbang kualitas informasi. Lalu oleh barnes dan vidgin 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.

Webqual merupakan metode yang komprehensif guna melakukan pengukuran kualitas website (Zviran (2005). Webqual juga merupakan metode yang telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur kualitas website (Syaifullah, 2016). Oleh karena itu penggunaan Webqual untuk mengukur tingkat kualitas website ITBA DCC PSDKU Kotabumi merupakan metode yang pas.

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 dibawah ini.

Tabel 2.1 Webqual Questions
The provenance of Webqual 4.0 (Barnes and Vidgen, 2002)

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

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 22 pertanyaan.

Selain 3 dimensi yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*, disini peneliti menambahkan dimensi *availability*. *Availability* berarti ketersediaan, *availability* adalah ketersediaan sistem ketika akan digunakan (Mulyati, 2017). Ketersediaan website ketika akan digunakan sangat penting untuk

mengukur kualitas suatu website, dalam dimensi ini baik ketersediaan website dan ketersediaan konten, url serta fitur yang berguna bagi pengguna. Modifikasi dari *Webqual 4.0* ditunjukkan dengan Tabel 2.2 di bawah ini.

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 site design is innovative</i>	Rezende et al (2017)
7		<i>The site design is creative</i>	Rezende et al (2017)
8		<i>The design is appropriate to the type of site</i>	Barnes & vidgen (2003)
9		<i>The site conveys a sense of competency</i>	Barnes & vidgen (2003)
10		<i>The site creates a positive experience for me</i>	Barnes & vidgen (2003)
11		<i>The site has the information I need</i>	Rezende et al (2017)
12		<i>Provides accurate information</i>	Barnes & vidgen (2003)
13	Information quality Services Interaction quality Services Interaction quality Availability	<i>Provides believable information</i>	Barnes & vidgen (2003)
14		<i>Provides timely information</i>	Barnes & vidgen (2003)
15		<i>Provides relevant information</i>	Barnes & vidgen (2003)
16		<i>Provide quick and easy access to finding information</i>	Barnes & vidgen (2001b)
17		<i>Provide information which is free from error</i>	Barnes & vidgen (2001a)
18		<i>Provides easy to understand information</i>	Barnes & vidgen (2003)
19		<i>Provides information at the right level of detail</i>	Barnes & vidgen (2003)
20		<i>Present the information in appropriate format</i>	Barnes & vidgen (2003)
21		<i>Has a good reputation</i>	Barnes & vidgen (2003)
22		<i>Creates a sense of personalization</i>	Barnes & vidgen (2003)

23	<i>Services Interaction quality Availability Availability Overall view of the website</i>	<i>Convey a sense of community or have message board forum</i>	Barnes & vidgen (2003) & yang et al (2005)
24		<i>Make it easy to communicate with the organization</i>	Barnes & vidgen (2003)
25		<i>Make it easy to give feedback</i>	Barnes & vidgen (2000)
26		<i>Website is always up and available</i>	Aladwani et al (2002)
27		<i>Website has valid link (hyperlink)</i>	Aladwani et al (2002)
28		<i>Website has useful link to other site</i>	Barnes & vidgen (2001b)
29	<i>Availability Overall view of the website</i>	<i>Website loads quickly</i>	Loiacono et al (2007)
30		<i>Website has text only option</i>	Aladwani et al (2002)
31		<i>Website use multimedia</i>	Aladwani et al (2002)
32		Barnes & vidgen (2003)	

Tabel 2.2 di atas merupakan instrumen yang akan menjadi acuan dalam mengukur kualitas website. Terdiri dari 4 dimensi dan 31 pertanyaan. Pada dasarnya instrumen *Webqual* hanya terdiri dari 3 dimensi dan 23 pertanyaan. Namun disini peneliti menambahkan dan memodifikasi sebuah dimensi yaitu dimensi *availability* guna menambah keluasan dalam mengukur kualitas website. Penambahan dimensi *availability* peneliti ambil dari penelitian Aladwani et al (2002) yang melakukan pengembangan instrumen untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Dimensi ini terdiri dari 6 pertanyaan yang diadopsi dari beberapa peneliti. Adapun pertanyaan itu adalah 1. *Website is always up and available*, 2. *Website has valid link (hyperlink)*, 3. *Website use multimedia*, 4. *Website has text only option* (Aladwani, 2002), 5. *Website has useful link to other site* (Barnes & Vidgen (2001b), 6. *Website loads quickly* Loiacono et al (2007).

Dimensi *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* juga peneliti modifikasi dengan melakukan penambahan untuk pertanyaan kepada masing-masing dimensi, yaitu dimensi *usability* dengan pertanyaan 1. *The site design is innovative*, 2. *The site design is creative* Rezende et al (2017). Lalu dimensi *information quality* dengan 3 pertanyaan 1. *The site has the information I need* Rezende et al (2017), 2. *Provide quick and easy access to finding information* Barnes & Vidgen (2001b), 3. *Provide information which is free from error* Barnes & Vidgen (2001a) . Dan untuk dimensi service interaction quality dengan pertanyaan 1. *have message board forum* yang et al (2003), 2. *Make it easy to give feedback* Barnes & Vidgen (2000).

2.1.7 Webqual Index

Webqual Index (WQI) menurut Gumilar (2016), 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:

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

2.1.8 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase 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 produk atau jasa. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna akan diilustrasikan pada tabel 2.3 di bawah ini.

Tabel 2.3 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Atribut	Mean Importance Score	Weighted Factors	Mean Satisfaction Score	Weighted Score
...				
...				
...				
	Σ			Σ

Tabel 2.3 merupakan ilustrasi perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna, 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_i = 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*)

$$WSi = WFi \times MSS$$

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

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

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. Kriteria ini mengikuti kriteria yang dilakukan oleh PT. Sucofindo dalam melakukan survei kepuasan pelanggan, seperti terlihat di tabel 2.4 di bawah ini.

Tabel 2.4 Kriteria nilai Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) oleh Ihsani dalam Oktaviani (2006).

Nilai <i>CSI</i>	Kriteria <i>CSI</i>
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 2.4 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.

2.1.9 *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 model yang sudah digunakan pada persamaan :

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \dots \dots \dots \quad (1)$$

Keterangan:

Tk_i = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian tingkat kepuasan kinerja

Y_i = skor penilaian tingkat kepentingan

Selanjutnya untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan model yang sudah digunakan pada persamaan :

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad \dots \dots \dots \quad (3)$$

dimana:

$\overline{X_i}$ = 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 model yang sudah digunakan pada persamaan:

dimana:

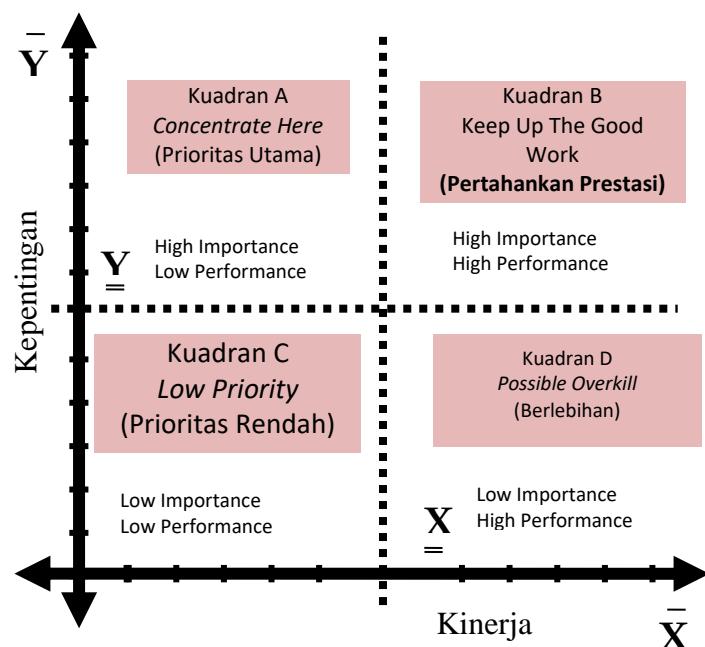
\bar{X}_i = Nilai rata-rata kinerja atribut

\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)

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 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.

2.1.11 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.

2.1.12 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 Differensial*, 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.

2.1.13 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)

2.1.13.1 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.

2.1.13.2 Uji Realibilitas (*Reliability*)

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).

2.1.14 Importance Performance Analysis (IPA)

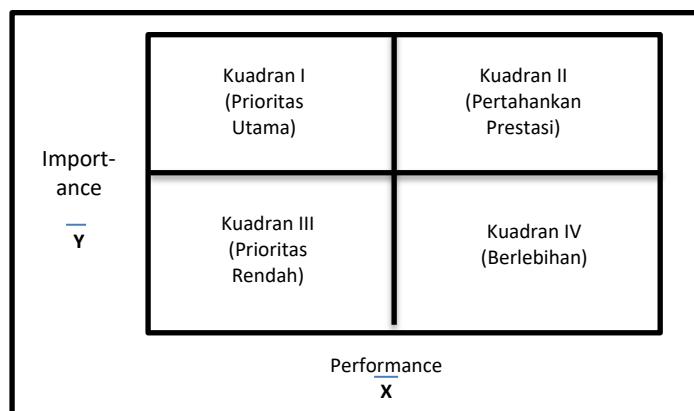
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James pada 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Darmawan,

2016). *Importance-Performance Analysis* (IPA) disajikan dalam bentuk matrik empat kuadran (Bayu Luhur dan Adi, 2013). Diagram *importance and performance matriks* membagi kartesius menjadi empat kuadran, sebagai berikut:

1. Kuadran I terletak di sebelah kiri atas (*attribute to improve*);
2. Kuadran II terletak di sebelah kanan atas (*maintain performance*);
3. Kuadran III terletak di sebelah kiri bawah (*attributes to maintain*);
4. Kuadran IV terletak di sebelah kanan bawah (*main priority*).

Tahapan dalam metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dimulai dengan menentukan analisis gap antara persepsi dengan harapan 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 I, II, III atau IV.

Gambar 2.3 di bawah adalah diagram kartesius dari *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dimana dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, II, III, dan IV. Masing-masing memiliki bagian fungsi tersendiri dalam menentukan bagian yang menjadi prioritas tinggi atau prioritas rendah serta yang perlu dipertahankan.



Gambar 2.3 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) oleh Rangkuti (2003) dalam Darmawan (2016).

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada Table 2.5 berikut ini merupakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan.

Tabel 2.5 Peneltian 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 SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 2.396, kualitas interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 1.987
--------	---------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan penelitian terdahulu yang terdapat pada Table 2.5 di atas, maka penulis akan menggunakan metode Webqual 4.0 dalam mengukur tingkat kualitas website ITBA Dian Cipta Cendikia sehingga dapat dilakukan perbaikan dan pengembangan.