

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penyusunan komponen-komponen penelitian, peneliti meriset sejumlah data dan mempelajari beragam informasi yang diperlukan untuk memuat penelitian, data informasi yang dikajikan oleh peneliti merupakan poin-poin seperti pertimbangan penentuan keputusan berdasarkan kepada fakta yang ada. Pada dasarnya acuan riset penelitian evaluasi situs perpustakaan ini dipatenkan dengan dengan mempelajari beberapa hasil jurnal seperti pada berikut:

Tabel 2.1 Kajian Pustaka

Penulis, Tahun	Judul	Kesimpulan
(Ashari, Pradana, & Wahyuni, 2020)	Evaluasi Kualitas Website Digital Library UMM Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis	Pada riset ini penulis mendapatkan inspirasi untuk mengevaluasi situs perpustakaan dengan metode menggunakan webqual 4.0 sesuai yang telah dilaksanakan pada jurnal yang bersangkutan
(Riyadi & Sika, 2019)	Pengukuran Kualitas Digital Library Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada STIKOM Dinamika Bangsa Jambi”	Pada riset ini penulis menelusuri pemakaian webqual 4.0 sebagai tolak ukur kualitas sebuah website sesuai pada jurnal yang bersangkutan.
(Andry et al., 2019)	Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakann	Pada riset ini penulis menggunakan referensi

	Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis”	variabel untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian.
(Deva & Dewi, 2018)	Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0	Pada riset ini penulis menggunakan referensi metode penelitian sebagai salah satu sumber untuk melanjutkan pengolahan data
(Rifqi Silvi Handayani, & Fahmi Julianto, 2020)	Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”	Pada riset ini penulis merancang kuisisioner angket sesuai pada metode yang dipakai pada jurnal yang bersangkutan.

Pada tabel Kajian Pustaka, Penulis mengambil beberapa referensi yang dijadikan sebagai tolak ukur penulisan dan penyusunan laporan. (Ashari et al., 2020) dengan judul **“Evaluasi Kualitas Website Digital Library UMM Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis”**, Penulis mendapatkan inspirasi untuk mengevaluasi situs perpustakaan menggunakan metode yang sama yaitu metode webqual 4.0. selanjutnya adalah (Riyadi & Sika, 2019) dengan judul **“Pengukuran Kualitas Digital Library Menggunakan Metode Webqual 4.0 Pada STIKOM Dinamika Bangsa Jambi”**, Penulis menelusuri pemakaian metode webqual 4.0 sebagai tolak ukur pada sebuah *website* perpustakaan. (Andry et al., 2019) dengan judul **“Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis”**, penulis mendapatkan referensi variabel riset yang diperlukan dalam penelitian, (Deva & Dewi, 2018) dengan judul

“Pengukuran Kualitas Layanan Bukalapak.Com Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Webqual 4.0”, penulis juga menggunakan referensi pada jurnal tersebut yang diperlukan dalam penelitian, dan (Rifqi Firdaus et al., 2020) dengan judul **“Analisis Pengukuran Kualitas Website Cakrawalamedia.Co Id Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”**. dimana penulis mendapatkan referensi untuk merancang kuisisioner angket sesuai dengan metode yang digunakan.

2.2 Landasan Teori

Penjelasan mengenai Landasan Teori bisa diartikan seperangkat arti, serta sejumlah informasi yang terkandung dan dikelompokan didalam kategori masing-masing, landasan teori berperan penting dalam sebuah penelitian, karena landasan teori menjadi sumber acuan penyedia informasi yang telah disusun secara sistematis terkait informasikan yang akan dikajikan, tanpa adanya landasan teori yang jelas, penelitian tidak akan mencapai hasil yang maksimal.

2.2.1 Perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu tempat yang dipakai untuk memperoleh serangkaian informasi yang telah diatur dan disusun sesuai dengan ragam dan jenis ketentuan yang berlaku, Perpustakaan merupakan tempat untuk berkumpul, berdiskusi dan saling bertukar pikiran, perpustakaan juga sering dipakai oleh mahasiswa, dosen maupun penelitian untuk menambah validitas kegiatan tertentu seperti melakukan riset, menganalisa, dan mempelajari referensi, Namun seiring dengan berkembangnya Zaman, perpustakaan pun harus menyesuaikan mengikuti pengembangan teknologi,

yaitu dengan hadirnya perpustakaan digital yang menjadi solusi baru bagi pengguna yang ingin mencari informasi (Susanto, 2019).

2.2.2 Situs Web Perpustakaan

Situs Web Perpustakaan merupakan sebuah alternatif pengembangan dari layanan sebelumnya, yaitu Perpustakaan biasa yang mengharuskan pengguna untuk melakukan segala jenis pencarian, peminjaman secara langsung ke perpustakaan tersebut, Situs Web Perpustakaan ini memanjakan pengguna dalam mencari informasi dan mengeksplorasi koleksi tertentu yang dimiliki oleh perusahaan dengan pemakaian jaringan internet, situs web perpustakaan memudahkan pemakai dalam mendapatkan informasi tanpa harus melakukan kunjungan fisik ke perpustakaan. (Ashari et al., 2020)

Dalam pengembangan di dunia perpustakaan, banyak sekali variasi istilah yang berkaitan pada situs web perpustakaan, seperti *Electronic Library*, *Digital Library*, *Web Catalogue* dan lainnya, tetapi istilah yang umum dan kerap dipakai untuk web perpustakaan ini adalah perpustakaan digital (*Digital Library*). Perpustakaan digital merupakan pengabungan dari kedua sistem yaitu perpustakaan dan digital, yaitu pencarian informasi umum secara instan dalam format koleksi digital, Harmawan selaku dari penulis situs web perpustakaan Universitas Sebelas Maret (USM) menyatakan bahwa perpustakaan digital adalah situs pencarian informasi yang komprehensif untuk segala jenis usia, dimana pengguna bisa mencari informasi mengenai bisnis, tugas rumah, maupun latar belakang untuk analisis tertentu, mencari tahu mengenai sejarah umum, semuanya sudah terkemas dalam sebuah database yang

dirangrup dengan konten yang lengkap beserta tampilan yang sederhana (Ismail & Al-bahri, 2019).

Dari definisi yang dijelaskan diatas, bisa disimpulkan bahwa situs web perpustakaan memberikan peran penting sebagai penyedia media informasi dengan kekayaan ragam yang disajikan kepada pembaca sebagai persyaratan pemenuhan kebutuhan tertentu.

Adapun sebuah kutipan dari Kenneth Dowlin, salah satu pendukung ide tentang perpustakaan elektronik, yang menggambarkan ciri perpustakaan elektronik seperti:

1. Pemakaian komputer dalam pengelolaan sumber daya pada perpustakaan.
2. Penggunaan saluran elektronik dalam menghubungkan kedua sisi penyedia informasi dan pengguna informasi.
3. Pemanfaatan transaksi elektronik yang dapat dilakukan dengan bantuan staf jika diminta oleh pengguna,
4. Pemakaian sarana elektronik yang berfungsi untuk menyimpan, mengatur dan melakukan penyampaian informasi kepada pengguna.

Dengan luasnya penyebaran informasi di jaman modern ini, perpustakaan digital memiliki peran penting yaitu menjaga keseimbangan penyebaran informasi secara konstan dan berkesinambungan, agar tidak menimbulkan kesalahan pemberian sumber informasi. Informasi dilakukan penyebaran untuk meningkatkan trafik akses

dan transfer pengetahuan yang dilakukan dengan memakai media, seperti contohnya yaitu membangun situs web (Syaifulloh & Dicky, 2016).

Pengertian sistus Web artinya Suatu sistem di internet yang memungkinkan siapapun agar bisa menyediakan informasi. Dengan menggunakan teknologi tersebut, informasi dapat diakses selama 24 jam dalam satu hari dan dikelola oleh mesin. Untuk mengakses informasi yang disediakan web ini, diperlukan berbagai perangkat lunak, yang disebut dengan web browser.(Budihartanti, Rusiyati, & Badrul, 2019).

Dari pernyataan diatas, bisa disimpulkan bahwa situs web adalah sebuah halaman yang membuat serangkaian informasi serta sekumpulan *file* yang berisi video, gambar maupun *file* lainnya yang bisa diakses secara umum hanya dengan melalui jaringan internet

Peran perpustakaan sebagai salah satu instansi penyedia informasi terbesar didunia, maka pelayanan publik serta lengkapnya sarana informasi yang maksimal selalu diutamakan. Maka dari itu dilakukannya pengaplikasian perpustakaan kedalam tahapan teknologi yaitu dengan mengenalkan perpustakaan digital, sehingga minat pengguna dalam mencari informasi tertentu bisa naik, perpustakaan digital tidak cukup dengan hanya memiliki informasi yang beragam dan akurat, melainkan juga faktor seperti tampilan dan interaktif yang menarik.

Maka dari itu, banyak perpustakaan telah memasukan perangkat teknologi kedalam kawasan perpustakaan, sepertinya dengan menghadirkan situs website yang bertujuan dalam meningkatkan pelayanan serta penyampaian informasi. hadirnya situs

web perpustakaan ini, diharapkan bisa menimbulkan dampak yang positif beserta meningkatkan kemauan pembaca dalam mengakses informasi.

Manfaat dari situs web ini bisa dibagi menjadi dua manfaat, yaitu bagi pengguna dan bagi instansi perpustakaan itu sendiri.

1. Mengatasi keterbatasan waktu
2. Mengatasi keterbatasan tempat
3. Memperoleh informasi yang paling baru dengan cepat
4. Mempermudah akses informasi dari berbagai sumber
5. Mempermudah untuk memindah dan merubah bentuk untuk kepentingan presentasi dsb.

Manfaat situs web perpustakaan bagi pustakawan sendiri adalah sebagai berikut:

1. Mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan.
2. Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan.
3. Meningkatkan citra perpustakaan.
4. Pengembangan infrastruktur nasional, regional, dan global.

Penerapan situs web di perpustakaan memberikan peluang baru secara tidak langsung bagi pihak perpustakaan dalam memberikan kajian informasi, karena perpustakaan bisa menyebarluaskan informasi terkini dengan mudah, menerbitkan informasi beserta kegiatannya, namun perpustakaan juga harus mengantisipasi hal buruk yang bisa terjadi oleh sebab akibat penyebaran informasi, seperti pembajakan sumber informasi tertentu, serta dengan maraknya kerenggangan dalam mengakses

informasi bisa membuat sang pengguna menjadi lebih malas dan lebih berkegantungan dengan mudahnya teknologi.

Informasi berbasis *online* merupakan salah satu layanan pada situs web perpustakaan, oleh sebab itu dalam pembuatan situs web perpustakaan harus memiliki berbagai unsur dan persyaratan supaya tampilan dan interaksi pada situs web perpustakaan dapat memenuhi standar. Ada beberapa hal utama yang harus diperhatikan antara lain: (Yurisca Bernanda, Anderson Matjik, Christianto, Davinci, & Hartono, 2019).

1. Halaman Utama (*Homepage*)

Homepage merupakan halaman utama dari sebuah situs website, juga bisa disebut sebagai lokasi dari sebuah website yang memuat tentang dokumen web yang bisa diakses, ada juga yang menyebut *Homepage* sebagai halaman awal yang sudah di set dalam suatu *browser*, yang mana halaman itu berawal dari beberapa *domain* seperti *World Wide Web (WWW)*

Biasanya pada *homepage* sendiri tersedia halaman atau informasi mana yang akan kita akses, *homepage* sendiri memiliki beberapa peran penting dan fungsi dalam sebuah situs web, seperti menampilkan akses halaman awal dari sebuah situs, menampilkan topik/informasi yang akan diakses oleh pengguna serta merupakan tampilan utama yang menjadi penilaian utama pengguna dalam melakukan interaksi pada *website* tersebut (Winarto & Amborowati, 2019).

2. Data dan Informasi

Data merupakan bentuk dari sebuah rangkaian kalimat yang belum siap untuk di sajikan kepada pengguna karena belum memiliki struktur model yang akan dikelompokkan dan di proses menjadi sebuah informasi, sedangkan informasi adalah hasil akhir dari olahan data yang sudah dimanipulasi sedemikian rupa menjadi bentuk yang lebih berguna sehingga bisa diakses dan dipahami oleh pengguna.

Dalam situs web, data dan informasi memiliki beberapa ketentuan yang berhubungan dengan pembuatan teks yang berkaitan satu sama lain, diantaranya adalah:

- 1) Informasi yang disajikan harus berbentuk format teks/HTML agar bisa dipahami.
 - 2) Bentuk statis sebagai penyajian teks.
 - 3) Penyajian Teks disarankan memiliki sumber yang valid terkait pada informasi yang disampaikan.
- ### 3. Penyajian teks dan informasi

Dalam menyajikan sebuah informasi kepada pengguna situs web, ada beberapa unsur penting yang harus diperhatikan, antara lain:

- 1) Ukuran tulisan yang tidak terlalu kebesaran dan kekecilan.
- 2) Penggunaan *Font* umum seperti *Arial*, *Helvetica*, *Times New Roman*;
- 3) Penggunaan huruf kapital yang tepat dan tidak sembarang
- 4) Penggunaan warna huruf standar seperti hitam agar konteks informasi gampang untuk dibaca

4. Format Citra Media (*Image, Video, Sound*)

Sebuah situs yang memiliki media gambar maupun suara mampu memberikan daya tarik interaksi kepada pengguna, tetapi ada beberapa hal yang harus diperhatikan sebelum memasukan rangkaian *media* pada situs web, sebagai berikut:

- 1) Ukuran gambar tidak lebih besar dari 30kb agar situs web bisa dimuat lebih cepat dan menghemat *bandwidth* pengguna.
- 2) Gambar yang ditampilkan memiliki makna yang pas dengan informasi yang disampaikan.
- 3) *Video* yang ditampilkan memiliki unsur dan makna yang berhubungan dengan informasi yang disampaikan.
- 4) Wajib mencantumkan sumber jika memakai *video* maupun gambar dari pihak lain dengan guna untuk menghindari hak cipta.

Situs web perpustakaan merupakan cara yang mudah bagi perpustakaan untuk membagikan informasi beserta untuk meningkatkan kualitas pada perpustakaan, maraknya perkembangan zaman modern ini melibatkan situs web perpustakaan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan bermutu bagi pengguna perpustakaan, terutama mengenai rangkaian sumber informasi yang bisa diakses oleh pengguna (Firman, Wowor, & Najoran, 2016).

Ada banyak fasilitas yang disediakan oleh situs web perpustakaan, pada umumnya, situs web perpustakaan bisa dikategorikan sebagai situs yang memiliki

standar mutu dalam pendidikan dengan adanya sejumlah rangkaian fasilitas/fitur yang disediakan. Adapun fitur pada perpustakaan digital sebagai berikut:

1. Fitur Pustaka

Fitur pustaka berfungsi untuk melakukan pendataan informasi pustaka, meneliti dari status ketersediaan pustaka, lokasi pustaka beserta jumlah pustaka yang tersedia untuk diakses.

2. Fitur Keanggotaan

Fitur keanggotaan merupakan fitur yang membedakan pengguna yang terdaftar dengan pengguna umum, umumnya fitur keanggotaan ini menyediakan berbagai rincian informasi spesifik yang hanya bisa diakses oleh pengguna yang sudah terdaftar.

3. Fitur Pencarian

Fitur pencarian merupakan fitur utama dan fitur yang wajib dimiliki oleh situs perpustakaan digital manapun, fitur pencarian berfungsi sebagai alat bantu dan petunjuk untuk menelusuri koleksi dokumen spesifik yang sedang dicari, dengan adanya fasilitas ini, pengguna dapat dengan cepat mendapatkan dokumen yang diperlukan hanya dengan memasukkan kata kunci tertentu pada situs web perpustakaan yang tersedia.

4. Fitur Link

Fitur link merupakan layanan dimana pengguna akan dialihkan ke dalam situs web tertentu yang memiliki perincian informasi yang lebih lengkap, umumnya fitur link ini banyak dikaitkan pada artikel-artikel tertentu seperti

untuk mempromosikan website universitas maupun memberikan informasi diluar dari perpustakaan.

5. Fitur buku tamu

Fitur buku tamu merupakan fitur yang tak kalah penting yang harus dimiliki oleh situs perpustakaan, fitur ini berfungsi untuk mencatat transaksi yang dilakukan oleh pengunjung pengguna digital, adanya fitur buku tamu ini dibuat untuk membantu pustakawan dalam mencatat *history* dari pengguna.

Dalam sebuah situs perpustakaan digital, terdapat beberapa komponen yang menjadi acuan utama agar bisa terlaksananya kinerja utama pada perpustakaan digital, seperti berikut

1. Pengguna (*users*)

Pengguna diartikan sebagai komponen utama dalam sebuah perpustakaan digital, dimana tanpa pengguna, maka situs perpustakaan tidak akan berfungsi karena tidak adanya interaksi penggunaan, pengguna perpustakaan digital tidak hanya dianggap sebagai anggota perpustakaan, namun juga melibatkan pustakawan, staf operator, teknisi yang beroperasi pada perpustakaan digital. Tugas pengguna pada perpustakaan digital berfokus pada hasil perpustakaan digital yang dibuat, Untuk menghasilkan perpustakaan digital yang baik, perlunya diadakan konsultasi dengan pihak pengguna terkait pemahaman pada perpustakaan digital.

2. Perangkat keras (*Hardware*)

Perangkat keras diwajibkan oleh perpustakaan untuk memajukan sebuah perpustakaan digital, semakin besarnya koleksi informasi perpustakaan, maka semakin canggih pula hardware yang dibutuhkan oleh pihak pustakawan untuk bisa tetap menopang dan menjaga kestabilan pada perangkat keras agar tidak terjadi kerusakan komponen, pemilihan perangkat keras biasanya ditentukan oleh teknisi setelah melakukan diskusi mengenai jumlah kapasitas yang diperlukan untuk menanggung sumber daya perpustakaan, perangkat keras juga digunakan sebagai tempat untuk mengakses informasi yang disediakan pada perpustakaan oleh pengguna itu sendiri.

3. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak dibutuhkan oleh perpustakaan untuk mengembangkan sebuah sistem yang bisa memberikan layanan yang interaktif, serta sistem yang memiliki fungsi yang optimal untuk memberikan sejumlah informasi utama yang dibutuhkan oleh pemakai situs perpustakaan.

4. Evaluasi

Perpustakaan digital yang sudah selesai dibuat, memerlukan evaluasi secara berkala untuk menentukan apakah perpustakaan digital tersebut sudah memenuhi standar kebutuhan penggunaan, beserta untuk mengukur kinerja layanan yang diberikan kepada seluruh pengguna perpustakaan.

2.3 Populasi dan sampel

2.3.1 Populasi

Populasi memiliki artian kesamaan karakteristik yang terdapat pada sekumpulan makhluk hidup, hidup pada suatu wilayah geografis dan mampu bereproduksi antara sesama makhluk hidup.

Sugiyono menyatakan bahwa populasi adalah sebuah wilayah yang bersifat umum yang terdiri dari subjek maupun objek yang memiliki karakteristik tertentu, populasi juga bisa diartikan sebagai keseluruhan subjek penelitian maupun jumlah keseluruhan dari sebuah sampel yang akan digunakan sebagai penelitian.

Untuk mempelajari suatu populasi, maka terlebih dahulu kita harus mengetahui ciri-cirinya, yaitu sebagai berikut

1. Lingkup biologi

Ruang lingkup biologi diartikan sebagai ciri-ciri yang ditemukan dalam sekumpulan individu pada populasi, seperti:

- 1) Terdapat organisasi dan struktur organisasi
- 2) Memiliki sejarah kehidupan
- 3) Terpengaruh oleh dampak lingkungan
- 4) Terdapat hereditas didalamnya

2. Lingkup statistic

Ruang lingkup statistic diartikan sebagai ciri-ciri pada sekumpulan individu dari hasil gabungan berbagai karakteristik didalam populasi, diantaranya:

- 1) Kepadatan suatu populasi
- 2) Dipersi sebaran individu intra populasi.
- 3) Perubahan sebaran suatu populasi yang dipengaruhi oleh suatu objek tertentu, kondisi iklim, dan cuaca.

Setelah itu, juga terdapat yang disebut dengan sifat pada sebuah populasi, terdapat dua sebutan seperti:

1) Populasi homogen

Yaitu dimana populasi pada umumnya memiliki sifat yang sama sehingga memiliki jumlah yang kuantitatif / bisa dihitung dan dikategorikan secara pasti.

2) Populasi Heterogen

Yaitu dimana suatu populasi pada umumnya memiliki sifat yang beragam dan bervariatif sehingga dalam perhitungan harus diterapkan batasan secara kuantitatif dan kualitatif.

Sementara itu, pada situs web perpustakaan, populasi dianggap sebagai pemakai/ pengakses perpustakaan digital, populasi merupakan sekumpulan orang yang sudah terdaftar maupun belum terdaftar pada situs perpustakaan, populasi dianggap sebagai penopang berjalannya sebuah sistem digital pada situs perpustakaan.

2.3.2 Sampel

Sampel didefinisikan sebagai suatu kumpulan dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti/diriset dengan maksud dan tujuan untuk mengambil sebuah keputusan tertentu, sampel yang hendak diteliti harus memenuhi syarat-syarat tertentu yang sudah dipaparkan oleh peneliti agar bisa disebut sebagai sampel yang baik dan bisa menggambarkan karakteristik populasi

Adapun kriteria pada sampel yang diperlukan untuk menguji validitas beserta mengurangi hasil penelitian yang satu sisi/*bias* seperti:

1. Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi diartikan sebagai karakteristik umum suatu subjek penelitian dari sebuah kumpulan populasi target yang terjangkau untuk diteliti

2. Kriteria Eksklusi

Kriteria Eksklusi adalah dimana kita menghilangkan/mengeluarkan subjek yang sudah memenuhi sebuah Kriteria Inklusi dari penelitian, karena sebab tertentu yang dialami oleh sampel.

Setiap riset dan penelitian pasti mengharuskan adanya manfaat yang didapat, begitupula dengan sampel, sampel memiliki berbagai manfaat utama seperti:

1. Menghemat waktu untuk penelitian

Dengan adanya sampel, kita sudah bisa memperkirakan estimasi hasil dari sebuah penelitian dari waktu yang sudah ditentukan.

2. Menghasilkan data yang lebih akurat

Dikarenakan sampel yang dipakai sudah dipilih dan dikategorikan menjadi berbagai kategori tertentu, maka secara dasarnya, sampel yang dihasilkan akan terbukti bisa memenuhi kebutuhan dan tertentu.

3. Menghemat biaya penelitian

Diera yang modern ini, banyak sekali cara yang bisa dipakai untuk mendapatkan sampel, sehingga kita tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk hasil sampel yang tidak pasti.

Sampel yang dimaksudkan pada web perpustakaan sendiri adalah, kategori tertentu dari pengakses perpustakaan yang hendak diteliti, misalnya penelitian terhadap mahasiswa gelombang I dan II, ataupun penelitian mengenai mahasiswa dengan jurusan yang berbeda dengan guna untuk mendapatkan serangkaian informasi yang dibutuhkan.

2.4 Metode

2.4.1 Metode WebQual 4.0 Modifikasi

Webqual diartikan sebagai salah satu metode pengukuran kualitas situs web yang didasari pada persepsi pengguna akhir. Situs web ini adalah pengembangan dari Servqual yang telah sering digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Webqual ini berbasis pada Quality Function Deployment (QFD).

Webqual sebagai suatu ukuran kualitas situs web dengan 12 dimensi yang didasari pada tinjauan literatur luas dan wawancara terhadap desainer dan pengunjung situs web. Lima kategori umum kualitas situs web yang diperoleh dari kajian literatur

dan eksplorasi penelitian adalah: *ease of use*, *usefulness*, *entertainment*, *complementary relationship*, dan *customer service*.

Pengembangan Webqual sudah ada sejak tahun 1998 dan sempat mengalami beberapa literasi terkait pada penyusunan poin-poin pertanyaan. Webqual banyak digunakan dalam pengukuran kualitas situs web seperti nya pada *web UK Bussiness School*, toko buku berbasis online dan juga situs pemerintahan. Pengembangan Webqual diketahui sudah mencapai versi 4.0, pada versi terdahulu yaitu Webqual 1.0, Webqual hanya memiliki kekuatan pada *information quality* dengan dimensi seperti *ease of use*, *experience*, *information*, *communication* dan *integration*. Pada Webqual 2.0 terdapat perombakan pada pandangan perseptif interaksi dan terdapat perubahan yang signifikan, sehingga mulai dilakukan perbandingan dengan kualitas layanan, diujikan terhadap domain toko buku seperti *Amazon*, *Blackwells* dan *Internet Bookshop* dengan kesimpulan bahwa tingkat interaktif dari situs web memiliki pengaruh terhadap pembelian menggunakan internet.

Pada Webqual 3.0 dimensinya adalah kualitas informasi (akurat, tepat, dapat dipercaya), kualitas interaksi (rasa aman, kepercayaan sesama pengguna, kualitas kegunaan website (kemudahan pemakaian, tampilan yang menarik) (Robiansyah, Cut, & Sanusi, 2019).

Pada Webqual 4.0 merupakan hasil analisis pada Webqual 3.0 yang membawa identifikasi pada 3 dimensi yang sama untuk mengukur sebuah kualitas situs, yaitu kualitas kegunaan, kualitas interaksi, dan kualitas informasi. Persepsi pengguna terdiri

dari 2 bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal). Website yang bermutu dapat dilihat dari tingkatan persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah.

2.4.2 Skala Likert

Skala Likert atau Likert Scale disebut sebagai skala penelitian yang digunakan dalam pengukuran sebuah sikap dan pendapat. Adanya skala likert ini, responden diminta untuk mengisi kuisioner yang mewajibkan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya pada sekumpulan pertanyaan yang ada. Pertanyaan maupun pernyataan yang dipakai pada penelitian ini biasanya disebut sebagai variabel penelitian dan sudah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Nama Skala ini diambil dari nama pengemukanya yaitu Rensis Likert, seorang ahli psikologi sosial dari Amerika Serikat.

Tingkat persetujuan yang terdiri pada skala Likert ini terdiri dari 5 pilihan skala dengan tingkatan gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). 5 pilihan tersebut diantaranya seperti:

- 1) Sangat Setuju (SS)
- 2) Setuju (S)
- 3) Ragu-ragu (RG)
- 4) Tidak Setuju (TS)
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS)

2.4.3 Random Sampling

metode sampling *Random Sampling* adalah salah satu teknik yang dipakai dalam *sampling* penelitian. Teknik Sampling ini biasa digunakan pada populasi yang

dipilih secara acak, Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang memiliki elemen bersifat homogen, sehingga elemen manapun yang terpilih bisa menjadi sampel yang dipakai untuk mewakili populasi. Dalam pemakaian metode *Random Sampling* ini, penulis mengambil sampel dengan memperhatikan suatu populasi tertentu, dimana populasi yang dimaksud oleh penulis pada riset penelitian ini adalah mahasiswa UIB.

2.4.4 Metode Slovin

Metode slovin adalah sebuah metode yang digunakan untuk menghitung suatu sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak dapat diketahui pasti, Metode ini pertama kali dikenalkan pada tahun 1960 oleh Slovin. Rumus ini umumnya digunakan dalam penelitian survei yang memiliki jumlah sampel yang besar. Dan untuk menentukan jumlah sampel secara presisi sesuai dengan prosedur metode sampling sebelumnya, dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *error tolerance*

2.5 Variabel

Variabel adalah sebuah objek penelitian maupun media yang terfokus dalam suatu penelitian yang berbentuk abstrack maupun real, dan memiliki fungsi sebagai

salah satu objek yang ditentukan untuk memperoleh hasil informasi yang disimpulkan. Adapun Variabel yang dipakai dalam riset penelitian ini sebagai berikut (Rifqi Firdaus et al., 2020):

1. Variabel Independen

Disebut sebagai variabel utama, ataupun variabel yang mempengaruhi munculnya sebuah variabel dependen, adapun variabel independen yang terdapat pada penelitian penulis sebagai berikut:

a. Variabel X1 Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*).

Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*) adalah mutu yang terkait pada kualitas sebuah *website*, dimana didalamnya mencakup berbagai aspek seperti tampilan pada situs, kegunaan dan pemakaian situs beserta interaksi dan navigasi yang disampaikan kepada pengguna situs.

b. Variabel X2 Kualitas Informasi (*Information Quality*).

Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah sajian informasi yang terdapat pada sebuah *website*, dimana didalamnya mencakup berbagai aspek utama seperti kualitas informasi yang disajikan, ketepatan waktu, dan manfaat yang didapatkan oleh pengguna dalam mengakses informasi yang disediakan pada situs tersebut.

c. Variabel X3 Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*).

Kualitas Interaksi (*Service Interaction Quality*) merupakan mutu yang didapatkan dari hasil pemakaian *website* oleh pengguna, dimana terbentuknya sebuah pola percaya dan empati yang disediakan oleh sebuah situs kepada pengguna.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah sebuah variabel yang timbul dan dipengaruhi oleh satu atau dua variabel independen, adapun variabel independen yang dipakai pada penelitian penulis, sebagai berikut:

a. Variabel Y Kepuasan (*User Satisfactory Quality*)

Kualitas Kepuasan Pengguna (*User Satisfactory Quality*) adalah manfaat yang didapatkan oleh pengguna situs, seperti rasa nyaman dalam mengakses situs, pelayanan yang disediakan oleh situs *website* sehingga memberikan sebuah kepuasan kepada pengguna.

2.6 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, SPSS dirilis pertama kali ditahun 1998, dan diakusisi oleh IBM Corporation di tahun 2009, SPSS ini dikembangkan menggunakan bahasa pemograman *Java*, dan tersedia di berbagai platform seperti *Windows*, *Linux*, *Mac Os*.

Adapun berbagai penggunaan utama SPSS sebagai berikut:

1. Analisis data survey ataupun kuesioner.

Hasil olahan data *survey* maupun kuisisioner kemudian akan dilanjutkan menggunakan program SPSS dengan tujuan untuk mengetahui informasi spesifik yang dicari oleh peneliti.

2. Merepresentasikan data statistik.

Hasil olahan data yang telah dijalankan pada program SPSS akan menunjukkan gambaran data statistik yang didapatkan, data statistik dimanfaatkan oleh peneliti untuk melanjutkan penelitian.

3. Membantu mengambil sebuah keputusan.

Pengolahan Data memakai SPSS akan memudahkan peneliti untuk mengambil sebuah keputusan berdasarkan oleh data yang telah dihasilkan oleh program SPSS tersebut. Sehingga peneliti bisa lebih optimal dalam memilih sebuah keputusan.

Adapun juga fitur dasar yang disediakan pada perangkat lunak SPSS sebagai berikut:

1. Statistika Deskriptif

Statistika Deskriptif adalah metode yang berkaitan dengan pengumpulan data, penyajian data tertentu sehingga diperoleh sebuah rangkaian informasi, Statistika Deskriptif banyak digunakan untuk menghitung *Mean*, *Median*, nilai modus, standar deviasi dan beragam lainnya.

2. Statistika *Bivariat*

Disebut sebagai analisis yang dilakukan secara bersamaan terkait pengujian antar 2 variabel acuan, adapun contoh statistika *Bivariat* yang

umum seperti Uji T, ANOVA, Uji Non Parametrik, *Teorema Bayes*, dan beragam lainnya.

3. Identifikasi Kelompok

Terdapat juga fitur untuk mengidentifikasi kelompok, seperti analisis faktor analisis klaster (*two-step, K-means, Hiarchical*)