

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1 ANALISIS

Pengertian analisis dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya), penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Jogiyanto [1] Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagianbagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

Menurut Spredley [2] mengatakan bahwa analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuai yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Nasution dalam Sugiyono melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklarifikasi berbeda

Sementara itu, menurut Lexy J. Moleong merupakan kegiatan analisis dalam sebuah penelitian yang dilakukan dengan cara memeriksa seluruh data dari berbagai instrumen penelitian seperti catatan, dokumen, hasil tes, rekaman, dan lain sebagainya. .

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.

1.2 KUALITAS

2.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Sugiarto [3] kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Menurut russel [4] Kualitas memiliki defenisi yang berbeda yang disebabkan oleh pengertian dari kualitas tersebut dapat diterapkan pada berbagai dimensi kehidupan sehingga menyebabkan perbedaan persepsi atau pandangan dan menimbulkan pengertian kualitas yang juga bervariasi.

Kualitas biasanya berhubungan dengan manfaat dan kegunaan serta fungsi dari suatu produk. Konsumen dapat menilai dan merasakan secara langsung bagaimana kualitas produk tersebut. Kualitas menjadi senjata utama perusahaan-perusahaan dalam memasarkan produknya. Kualitas yang baik yang sesuai dengan

harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen dapat membawa dampak yang baik pula bagi perusahaan tersebut [5].

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi keinginan dari pengguna atau konsumen.

2.2.2 Kualitas Website

Kualitas website telah menjadi salah satu isu strategis dalam komunikasi dan transaksi dengan pelanggan. Berkembang pesatnya teknologi informasi terutama internet, membuat praktisi dan akademisi mengembangkan kajian-kajian mengenai metode yang handal untuk mengukur kualitas suatu website. Teknik pengukuran kualitas website dilandasi disiplin ilmu sistem informasi dan pemasaran. Dimana dasar teknologi pengembangan website dikaji dari sisi sistem informasi, sedangkan konten dari website itu sendiri dikaji dari sisi pemasaran [6].

Kualitas website adalah tempat di mana konsumen dapat memperoleh informasi dengan mudah, baik informasi mengenai produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan. Kualitas website merupakan faktor utama dalam menjalankan suatu bisnis online. website yang berkualitas adalah websote yang diakses dengan mudah, menyediakan informasi yang lengkap, serta memiliki desain yang menarik, kualitas website sebagai atribut yang bermanfaat bagi konsumen dengan memberikan berbagai macam menu pilihan. Hal tersebut dapat mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi [7].

1.3 WEBSITE

2.3.1 Pengertian Website

Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman [8].

Menurut Abdullah [9] Website merupakan kumpulan halaman yang di dalamnya terdapat beberapa informasi yang terdiri dari teks, gambar, video, audio, dan visual yang dapat diakses pada internet.

Menurut Adriansyah [10] Website merupakan jaringan dari beberapa jaringan yang memberikan kesempatan bagi para pengguna untuk akses, view dan maintain dokumen baik berupa teks, data, suara dan video.

Dari pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa website adalah kumpulan halaman informasi yang disediakan melalui jaringan internet sehingga dapat diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet tanpa ada batasan ruang dan waktu.

2.3.2 Sejarah Website

Sejarah website dimulai pada bulan maret 1989 ketika Tim berner lee yang bekerja di Laboratorium Fisika Partikel Eropa atau yang dikenal dengan nama CERN (Consei European Pour la Recherche Newclaire) yang berada di Genewa, Swis, mengajukan protocol (suatu tata cara untuk berkomunikasi) system distribusi informasi internet yang digunakan untuk berbagai informasi diantara

para fisikawan. Protokol inilah yang selanjutnya dikenal sebagai protocol World Wide Web dan dikembangkan oleh World Wide Web Consortium dari sejumlah organisasi yang berkepentingan [11].

2.3.3 Jenis-jenis Website

Seiringan dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, website juga mengalami perkembangan yang sangat berarti. Dalam pengelompokan jenis web, lebih di arahkan berdasarkan kepada fungsi, sifat atau style dan bahasa pemrograman yang digunakan.

Adapun Jenis-jenis web berdasarkan sifat atau style nya yaitu:

1. Website Dinamis

Website dinamis merupakan salah satu website yang menyediakan content atau isi yang selalu be rubah-ubah setiap saat. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain PHP, ASP, NET dan memanfaatkan database MySQL atau MS SQL. Misalnya website *www.artikel.com*, *www.detik.com*, *www.tecnomobile.co.cc*, dan lain-lain.

2. Website Statis

Website Statis merupakan website yang contentnya sangat jarang diubah. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah HTML dan belum memanfaatkan database. Misalnya : web profile organisasi, dan lain-lain.

1.4 MTSN 4 TANJUNG JABUNG TIMUR

Secara geograafis MTSN 4 Tanjung Jabung Timur terletak di desa Pandan jaya kecamatan Geragai kabupaten Tanjung Jabung Timur. masyarakat kelurahan

pandan jaya pada umumnya memeluk agama islam itu semua dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan kehidupan masyarakat dalam menjalankan ibadah sehari-hari baik kegiatan pengajian ibu-ibu maupun anak-anak. Karena mayoritas masyarakat setempat beragama islam maka berdirilah MTSN 4 Tanjung Jabung Timur yang sebelumnya bernama MTS NURUL HUDA PANDAN JAYA kecamatan mendahara kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Mengenai latar belakang MTS NURUL HUDA PANDAN JAYA disebabkan oleh banyaknya minat orang tua untuk melanjutkan pendidikan anak mereka dilembaga pendidikan keagamaan yang pada saat itu hanya ada madrasah ibtidaiyah atau yang disebut “sekolah arab” disamping itu orang tua banyak yang belum mampu menyekolahkan anak-anaknya keluar daerah, dari sinilah timbul gagasan dari tokoh masyarakat, dan bekerja sama dengan aparat pemerintah desa setempat untuk mendirikan madrasah tsanawiyah, lalu dibentuk panitia dengan susunan sebagai berikut, ketua Usman Jerang, sekretaris Samsudin, S.Ag , bendahara Usman Buang, Junarso, Mukhlis, Aswandi. Anggota, A.kadir,Zarkasi, H.abdul manan, Ahmad harjo.

Setelah panitia tersusun, maka ditetapkan berdirinya sebuah Madrasah Tsanawiyah untuk desa pandan jaya tersebut pada tahun 1999 dengan nama MTS NURUL HUDA karena berada dilokasi masjid nurul huda milik masyarakat Pandan Jaya’

Pada akhir tahun 2009 berdasarkan usulan ari pihak yayasan MTS NURUL HUDA PANDAN JAYA menjadi madrasah negeri dan diresmikan pada tahun

2010 dengan nama Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Tanjung Jabung Timur melalui SK menteri agama nomor 92 tahun 2009 (MA.04/2019).

1.5 WEBQUAL

Menurut Barnes dan Vidgen [12] Website Quality adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet. Kualitas Website (WebQual) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual ini merupakan pengembangan dari ServQual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa.

Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variable yaitu: Usability, information quality, services interaction [13].

Menurut Fakhri Rahmawan [14] Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna terakhir. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual Zeithaml yang banyak digunakan sebelum pada pengukuran kualitas jasa.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan webqual merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas sebuah website berdasarkan instrument yang ada terhadap kepuasan pengguna.

1.5.1 Webqual 1.0

WebQual 1.0 merupakan versi pertama dari instrumen WebQual yang dikembangkan dalam domain website sekolah bisnis di UK (United Kingdom) dengan diselenggarakannya sebuah lokakarya dengan melibatkan enam siswa Master sebagai delegasinya. Hal yang dibahas pada diskusi tersebut adalah: “Apa saja kualitas website dari sekolah bisnis yang sangat baik?”. Setelah melalui proses analisis tersisa 23 pertanyaan yang lalu kemudian dikelompokkan kedalam empat dimensi utama yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), pengalaman (*experience*), informasi (*information*), komunikasi (*communication*) dan integrasi (*integration*) [15].

empat indikator utama dalam WebQual 1.0 antara lain meliputi kemudahan pengguna (*ease of use*), pengalaman (*experience*), informasi (*information*), komunikasi dan integrasi (*communication and integration*). Kualitas yang didentifikasi pada WebQual 1.0 dapat membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi pada sebuah aplikasi berbasis website. Namun demikian, dalam menerapkan metode WebQual 1.0 terhadap sebuah website yang berjenis B2C (Business to Customer) dapat terlihat jelas bahwa perspektif pada kualitas interaksi masih belum dapat terwakili dengan baik dengan WebQual 1.0 [16].

1.5.2 Webqual 2.0

WebQual 2.0 diterapkan pada website B2C (Business to Consumer) yang menunjukkan dengan jelas bahwa perspektif interaksi kualitas dari suatu website tidak terwakili dengan baik pada WebQual 1.0. Pada WebQual 2.0 ini

ditambahkan aspek kualitas interaksi dengan mengadaptasi hasil kerja dari SERVQUAL dan diaplikasikan pada domain toko buku online [15].

Dalam memperluas layanan pada aspek kualitas interaksi, maka akan dilakukan analisis terhadap instrumen serta membuat perbandingan yang rinci antara SERVQUAL dengan WebQual 1.0. Hasil dari perbandingan lebih mengidentifikasi sebagian besar kunci pertanyaan pada SERVQUAL tidak sesuai dengan WebQual 2.0. Pada jumlah instrumen sebanyak dua puluh empat item pertanyaan tetap dapat dipertahankan. Hasil perbandingan tersebut menjelaskan metode WebQual 1.0 kuat dalam aspek kualitas informasi, namun kurang kuat dalam aspek kualitas interaksi. Demikian juga dengan metode WebQual 2.0 yang lebih menekankan kualitas interaksi dan mengabaikan aspek kualitas informasi pada metode WebQual 1.0. Kedua hasil perbandingan tersebut juga menemukan bahwa terdapat tiga aspek yang dapat dikategorikan meliputi kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi [16].

1.5.3 Webqual 3.0

WebQual 3.0 ini indikator-indikator kualitas dikategorikan kedalam tiga kategori utama, yaitu: kualitas website, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Ketika WebQual 1.0 begitu kuat pada kualitas informasinya namun kurang kuat pada interaksi layanannya. Begitu juga dengan WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Versi baru dari WebQual 3.0 ini diujicobakan pada domain lelang online [15].

WebQual versi ketiga yang dirilis untuk mengidentifikasi ketiga aspek dari kualitas website meliputi kegunaan, kualitas informasi, dan juga kualitas interaksi. Aspek pertama yaitu kegunaan, dimana aspek ini lebih berfokus pada desain website seperti tampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi, dan pesan tampilan yang disampaikan kepada pengguna. Aspek kedua yaitu kualitas informasi, dimana aspek ini lebih berfokus pada kualitas isi dari website, kesesuaian informasi yang diberikan pada pengguna seperti akurasi, format, dan relevansi. Aspek yang ketiga yaitu kualitas interaksi, dimana aspek ini lebih berfokus pada kualitas layanan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan website tersebut seperti kepercayaan dan empati dalam melakukan transaksi serta keamanan suatu informasi, personalisasi, dan juga komunikasi dengan pemilik website tersebut [16].

1.5.4 Webqual 4.0

WebQual 4.0 merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website e-commerce, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) [15].

WebQual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian yang terdiri dari tiga aspek meliputi kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) yang berdasarkan pada bidang keilmuan dari *Human Computer Interaction* (Interaksi Manusia dan Komputer). *Human Computer Interaction* berfokus dalam mempelajari desain antar muka dan interaksi antara manusia dengan komputer. Persepsi dalam penggunaan website

juga berdasarkan pada layanan yang diterima (aktual), dan tingkat harapan (ideal). Sebuah website yang bermutu dapat dilihat pada tingkat persepsi layanan aktual yang memiliki bobot tinggi dan adanya kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah [16].

Berikut ini merupakan pengertian dari dimensi webqual 4.0:

1. Kegunaan (*Usability*)

Usability adalah sebagai suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs web sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat. *Usability* website berkaitan dengan bagaimana pengguna dapat dengan cepat dan mudah mencapai tujuannya dalam mengoperasikan website [17].

Usability merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan sistem yang diantaranya tampilan website, kemudahan dalam mengakses/penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Tiga komponen umum *usability* diantaranya adanya keterlibatan seorang pengguna, pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal [18].

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut Yaghoubi [17] *Information Quality* adalah mengacu pada kualitas konten website dan relevansi informasi terhadap tujuan pengguna, misalnya tingkat akurasi, konteks, format/bentuk, dan relevans informasi. Variabel *Information Quality* dikaji berdasarkan sistem informasi secara umum,

variabel ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kelayakan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan.

Information Quality merupakan tingkat mutu dari isi konten yang terdapat pada website, kelayakan informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi informasi, format informasi dan keterkaitannya [18].

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

Service Interaction Quality adalah semua hal yang melibatkan pengguna situs web sebagai user experience dengan situs web itu sendiri. Variabel *Service Interaction Quality* berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara langsung dengan website [17].

Service Interaction Quality merupakan kualitas dari interaksi antara pengguna dengan website. Pada saat pengguna mengakses website, ada rasa timbul kepercayaan, kenyamanan dan keyakinan, hal tersebut dapat tercipta dengan kriteria website yang baik. Dari informasi yang disajikan, pengguna juga dapat memahami isi informasi dengan jelas, serta meyakini kebenaran informasi tersebut [18].

1.6 SKALA LIKERT

Menurut Sugiyono [19] Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. Dalam setiap pilihan pertanyaan diberikan skor dan responden harus

menggambarkan dan mendukung pernyataan untuk digunakan dalam jawaban yang dipilih.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti ini: Sangat tidak setuju, Tidak setuju, kurang setuju, Setuju, Sangat setuju [20].

kelemahan skala Likert adalah sebagai berikut:

1. Karena ukuran yang digunakan adalah ukuran ordinal, skala Likert hanya dapat mengurutkan individu dalam skala, tetapi tidak dapat membandingkan berapa kali satu individu lebih baik dari individu yang lain.
2. Terkadang total skor dari individu tidak memberikan arti yang jelas, karena banyak pola respons terhadap beberapa item akan memberikan skor yang sama. Adanya kelemahan di atas sebenarnya dapat dipikirkan sebagai error dari respons yang terjadi.

Pengukuran berupa skala tes dimulai dari 1 sampai 5, dimana 1 adalah STS (sangat tidak setuju) dan 5 adalah SS (sangat setuju) untuk setiap pertanyaan positif dan pertanyaan negatif sebaliknya, dapat di lihat pada **tabel 2.1** berikut.

Tabel 2. 1 Pernyataan Positif dan Negatif Skala Likert

| Pernyataan Positif | Pernyataan Negatif |
|-------------------------------|-------------------------------|
| Sangat Setuju (SS) = 5 | Sangat Setuju (SS) = 1 |
| Setuju (S) = 4 | Setuju (S) = 2 |
| Netral (N) = 3 | Netral (N) = 3 |
| Tidak Setuju (TS) = 2 | Tidak Setuju (TS) = 4 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) = 1 | Sangat Tidak Setuju (STS) = 5 |

1.7 SPSS

SPSS merupakan suatu program aplikasi yang mempunyai keahlian untuk menganalisis statistik lumayan besar dan sistem manajemen informasi pada area grafis dengan memakai perintah deskriptif serta kotak-kotak diskusi yang simpel sehingga dapat dimengerti guna cara pengoperasiannya.

Zein Malik [27] mengungkapkan bahwa SPSS merupakan aplikasi yang dipakai guna melaksanakan analisis statistika tingkat lanjut, analisis informasi dengan algoritma analisis sting, machine learning, dan analisis big informasi yang bisa diintergrasikan untuk mendirikan platform informasi analisis.

Suryana mengatakan bahwa [28] SPSS merupakan suatu sistem yang cukup lengkap, terpadu, ringkas dan mudah digunakan untuk analisis statistik serta manajemen data. Kepanjangannya SPSS ini mulanya adalah Statistical Package for the Social Science yang digunakan untuk meneliti ilmu sosial. Namun perkembangan SPSS yang semakin meluas dari waktu ke waktu membuat SPSS dapat digunakan diberbagai bidang seperti psikologi, pertanian, bisnis, ekonomi, dan lain-lainnya.

Dikarenakan hal tersebut kepanjangan SPSS telah berubah menjadi Statiscal Product and Service Solution.

1.8 PENELITIAN SEJENIS

Setiap penelitian tentu memiliki penelitian terdahulu. Hal ini dilakukan sebagai pembanding antara penelitian sekarang dengan penelitian sejenis yang sebelumnya dan sebagai referensi untuk penelitian kedepannya. Peneliti menggunakan 5 penelitian sejenis, yaitu daapt dilihat pada **tabel 2.2** sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Penelitian Sejenis

| NO | Penulis/ Tahun | Judul | Metode | Output |
|-----------|---|---|----------------|---|
| 1. | Mayangsari, Putri Sopiah, Nyimas 2019 [21]. | Analisis Kualitas Website Sma Negeri 4 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 | Webqual 4.0 | Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil dari hasil analisis kualitas website di SMA Negeri 4 Kota Palembang adalah sebagai berikut. Dalam variabel Usability (Kegunaan), kita dapat menyimpulkan bahwa website SMA Negeri 4 Palembang sangat berguna bagi kepinginan guru dan siswa didalam maupun diluar sekolah, Dalam variabel Information Quality (Kualitas Informasi) dan variabel Sevice Interaction Quality (Kualitas Interaksi Pelayanan), kita dapat melihat bahwa siswa sangat tertolong dengan adanya informasi yang diberikan oleh pihak sekolah untuk para siswa sehingga semua |

| | | | | |
|----|--|---|--------------------|---|
| | | | | <p>siswa bisa mengetahui informasi tentang sekolah secara luas dan mendetail., Pada variabel variabel Overall Impression ini terlihat nilai rata-rata tertinggi berdasarkan tabel 4.26 dan gambar 4.8 bahwa dapat diketahui pada variabel Y.1 memiliki nilai rata –rata yaitu 4.00. sehingga secara keseluruhan, website SMA Negeri 4 Palembang cukup memenuhi kreteria keinginan pengguna baik dari sisi kegunaan, information yang disampaikan maupun interaksi yang cukup mudah bagi para pengguna website SMA Negeri 4 kota Palembang.</p> |
| 2. | <p>Rahmatullah, Syaifur Purnia, Dini Silvi Triasmoro, Rizky 2019 [22].</p> | <p>Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0</p> | <p>Webqual 4.0</p> | <p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti ditemukan bahwa kualitas informasi yang di berikan website sekolah North Jakarta Intercultural School sudah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi $0.000 < 0,05$. Adapun yang harus di perbaiki dari website ini adalah dari segi kualitas interaksi pelayanan dan kegunaan dengan membuat interaksi dari pengguna website seperti chatting, pendaftaran online serta harus di perhatikan kemudahan dalam penggunaannya</p> |
| 3. | <p>Rusli, Muhammad Ziveria, Mira</p> | <p>Analisis Kualitas Website Smp Negeri 2</p> | <p>Webqual 4.0</p> | <p>Dari hasil pengukuran pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa untuk</p> |

| | | | | |
|----|--|--|-------------|--|
| | N, Alwi Adib S, Lucky Hartanto Quality, Information 2020 [23]. | Barombong Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa Dengan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA | | <p>tiap variabel atau item yang dinilai, skor kepentingan (harapan) lebih besar dari skor kinerja (persepsi). Bahkan jika diamati lebih lanjut, gap antara skor kepentingan dan skor kinerja mempunyai nilai negatif untuk tiap itemnya seperti yang disajikan pada tabel 5. Berdasarkan Tabel 5 dapat dikatakan bahwa keseluruhan item yang ada belum memenuhi harapan pengguna karena kinerja belum sama atau melampaui kepentingan sehingga bernilai negatif. Harapan pengguna masih jauh lebih besar dari pada apa yang dirasakannya.</p> <p>Menganalisis Kualitas Website SMP Negeri 2 Barombong Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis dapat diketahui hal yang dianggap penting oleh pengguna dan perlu segera ditingkatkan yaitu Tepat dalam penyusunan tata letak informasi.</p> |
| 4. | Pamungkas, Ridwan Aji 2019 [24]. | Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysist (IPA) | WebQual 4.0 | Berisi berbagai kesimpulan yang di ambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.Berisi pernyataan singkat tentang hasil yang disarikan dari pembahasan. Saran dapat dituliskan pada bagian paling akhir. Berisi berbagai kesimpulan yang di ambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.Berisi |

| | | | | |
|----|--|--|--------------------|--|
| | | | | <p>pernyataan singkat tentang hasil yang disarikan dari pembahasan. Saran dapat dituliskan pada bagian paling akhir. Berisi berbagai kesimpulan yang di ambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Berisi pernyataan singkat tentang hasil yang disarikan dari pembahasan. Saran dapat dituliskan pada bagian paling akhir.</p> |
| 5. | <p>Latief, Muhammad Ilham Canta, Dila Seltika 2022 [25].</p> | <p>Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual 4 . 0</p> | <p>WebQual 4.0</p> | <p>Berdasarkan hasil perhitungan dari data kuesioner yang telah diisi oleh pengguna website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara dapat dilihat bahwa hasil dari penelitian ini dapat dikatakan belum memenuhi kebutuhan penggunaanya yang dimana hasil dari penelitian ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara. Dapat dilihat dari hasil perhitungan menggunakan metode Webqual 4.0 yang digunakan dalam penelitian, dengan 4 variabel yang dikembangkan, setelah dianalisis dua hipotesis berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengunjung website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara, secara parsial yaitu variabel Usability Quality dan variabel Interaction Quality memberikan nilai positif dan secara bersama-sama berpengaruh positif dan juga signifikan. Sedangkan satu hipotesis tidak</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pengguna website SMK Negeri 2 Penajam Paser Utara yaitu Variabel Information Quality |
|--|--|--|--|--|

Berdasarkan dari kelima hasil penelitian sejenis diatas memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Website Sma Negeri 4 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual 4.0 dan sama-sama menggunakan website sekolah sebagai objek. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian sekolah yang berbeda.
2. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0 memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual 4.0 dan variabel yang sama dan sama-sama menggunakan website sekolah sebagai objek. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian sekolah yang berbeda.
3. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Website Smp Negeri 2 Barombong Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa Dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang

sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual 4.0 dan sama-sama menggunakan website sekolah sebagai objek. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian sekolah yang berbeda serta menggunakan metode tambahan IPA sehingga memiliki data yang berbeda.

4. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Sragen Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual 4.0 dan sama-sama menggunakan website sekolah sebagai objek. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian sekolah yang berbeda serta menggunakan metode tambahan IPA sehingga memiliki data yang berbeda.
5. Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Website Smk Negeri 2 Penajam Paser Utara Menggunakan Metode Webqual 4.0 memiliki kesamaan yaitu memiliki metode yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu menggunakan metode webqual 4.0 dengan variabel yang sama dan sama-sama menggunakan website sekolah sebagai objek. Sedangkan perbedaan adalah penelitian terdahulu menggunakan objek penelitian sekolah yang berbeda sehingga data yang diolah juga berbeda.

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian sejenis yang memakai metode, variabel, *software* SmartPLS, metode pengumpulan data dengan kuesioner yang digunakan semuanya hampir sama, meskipun hasil yang di

dapat dalam semua penelitian di atas berbeda-beda di setiap variabel dan hipotesis yang diuji. Tetapi memiliki tujuan yang sama untuk menganalisis kualitas sebuah website dengan melihat kekurangan dan kelebihan dari perspektif pengguna berdasarkan variabel dan hipotesis yang diuji.