BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 KUALITAS WEBSITE

Kualitas website adalah dalam penyebutan lain disebut situs web merupakan sekumpulan laman-laman web pada jaringan internet yang memiliki alamat domain maupun sub domain yang berisikan data berupa gambar, video dan teks, memungkinkan untuk dikunjungi secara berulang oleh penggunanya [8].

Menurut F. Indriyani [9] “Kualitas website adalah mengevaluasi kualitas isi yang terdapat pada website dalam beberapa hal seperti navigasi, keindahan, fungsi, dan hal lainnya yang mempengaruhi”.

Menurut Aliy Hafiz [10] “Kualitas website adalah salah satu definisi kualitas adalah totalitas karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat”.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Website adalah tingkat yang diharapkan oleh pengguna website ketika menggunakan sebuah website baru.

2.2 KEPUASAN PENGGUNA

Kepuasan pengguna adalah perasaan bersih dari senang atau tidak senang dalam menerima sistem informasi dari keseluruhan manfaat yang diharapkan seseorang dimana perasaan tersebut dihasilkan dari interaksi dengan sistem informasi [11].

Menurut Khabibah dan Musadieq [12] “Kepuasan pengguna adalah uatu pertimbangan dari suatu produk atau jasa yang menyediakan suatu tingkatan yang menyenangkan mengenai pemenuhan keinginan pengguna pada tingkat bawah atau atas”.

Menurut A. Muhsin [13] “kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang”.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan secara harapan pengguna terhadap hasil suatu produk.

2.3 WEBQUAL 4.0

WebQual 4.0 adalah metode hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website loker, yaitu: kegunaan *(Usability Quality),* kualitas informasi *(information quality)* dan kualitas layanan interaksi *(service interaction quality)* dan Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction).* Dalam WebQual 4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain website misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam website tersebut.

Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan website mudah bernavigasi, desain sesuai dengan jenis website, Lalu

kualitas informasi merupakan kualitas dari isi website, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunanya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. Terakhir ada kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna website, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola website [14].

Webqual memiliki beberapa versi dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda di sesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. WebQual 1.0 memiliki empat variabel : *Interaction, Usefulness, Easy of Use, dan Entertainment.*
2. WebQual 2.0 memiliki tiga variabel : *Quality of Service Interaction, Quality of Website, dan Quality of Informatio*n.
3. WebQual 3.0 memiliki tiga variabel dari kualitas website *commerce : Quality of Service Interaction, Usability, dan Information quality.*
4. WebQual 4.0 merupakan pengembangan WebQual_1.0 hingga 3.0 serta dikembangkan dan disesuaikan dari metode SERVQUAL. Dalam WebQual _4.0 memiliki 4(empat) variabel yang diantaranya *Usability, Service Quality, Information, dan Overall.*

2.3.1 Dimensi Webqual 4.0

Mempunyai 3 parameter pengukuran kualitas sebuah situs web yaitu kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas pelayanan. Bernes dan vidgen [15] sebagai berikut :

1. *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan).

   Pada parameter kualitas penggunaan ini ditinjau dari mutu yang terkaitdengan rancangan situs web, misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran/model yang tersampaikan kepada pengguna.

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

   Pada parameter kualitas ini ditinjau dari mutu isi yang terdapat pada situs web yaitu ketepatan informasi sesuai kebutuhan/tujuan pengguna, misalnya akurasi, format dan keterkaitannya. area ini meninjau mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs.

3. *Service Interaction Quality* (Kualitas Pelayanan Informasi)

   Pada parameter kualitas ini ditinjau dari mutu interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mengeksplorasi kedalaman isi situs web. Pengalaman ini diwujudkan dalam bentuk dengan kepercayaan dan empati. Contohnya, isu tentang keamanan bertransaksi, keamanan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs.

2.4 SMARTPLS

SmartPLS adalah teknik yang dipakai untuk memprediksi model dengan banyak faktor dan hubungan collinear. Tujuan menggunakan SmartPLS antara lain adalah untuk memprediksi hubungan antara konstruk, mengkonfirmasi teori serta dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya antara hubungan variabel laten. *Structural Equation Modeling* (SEM) sekumpulan teknik statistika yang memungkinkan penguji sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit yang tidak dapat diselesaikan oleh persamaan regresi linear. Di dalam SEM terdapat 3 (tiga) kegiatan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen *(confirmatory factor analysis)*, pengujian model hubungan antara variabel *(path analysis)*, dan mendapatkan model yang cocok untuk prediksi *(model struktural dan analisis regresi)*. SmartPLS dibagi menjadi 2 model, yatu : *outer model* dan *inner model*. *Outer model* terdiri dari *uji validasi* dan *uji reabilitas*, sedangkan *inner model* terdiri dari *koefesien determinasi* dan *uji hipotesis* [16].

Menurut Purwanto et al, [17] adapun kelebihan dan kekurangan SmartPLS adalah sbb :

Kelebihan SMARTPLS :

1. SmartPLS atau *Smart Partial Least Square* adalah software statistik yang sama tujuannya dengan Lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antara variabel.
2. Pendekatan smartPLS dianggap powerful karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.

3. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Penggunaan SmartPLS sangat dianjurkan ketika kita mememiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangung kompleks. hal ini tidak dapat dilakukan ketika kita menggunakan kedua software di atas. Lisrel dan AMOS membutuhkan kecukupan sampel.
4. Data dalam analisis smartPLS tidak harus memiliki distribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode bootstraping atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Selain terkait dengan normalitas data, dengan dilakukannya bootstraping maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel.
5. SmartPLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya (rasio kategori, Likert, dam lain-lain) dapat diuji dalam satu model.

Kelemahan SMARTPLS :

1. SmartPLS hanya bisa membaca data excel dalam bentuk csv

2.5 PENELITIAN SEJENIS

Berdasarkan dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan sebagai pembanding antara penelitian dengan penelitian sejenis yang membahas atau menggunakan metode WEBQUAL 4.0 adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis

N0	Judul	Masalah	Metode	Hasil Penelitian

1.	Pengukuran Kualikualitas layanan Dengdengan metode webqwebqual (studi kasuskasus sistem inforiinformasi akademik universitas Methodist Indonesia)[18].	Transaksi dan keamanan informasi, pemilihan produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website	*WebQual 4.0*	Terdapat dua dimensi yang berpengaruh positif dan satu dimensi yang berpengaruh negatif. Dimensi yang berpengaruh positif yaitu : kegunaan kualitas, interaksi layanan. Sedangkan satu dimensi lain nya yaitu dimensi kualitas informasi.
2.	Analisis metode webqual 4.0 dan *importance-performance analysis (IPA)* pada kualitas situs detik.com [19].	Pelayanan situs web yang kurang lengkap dan situs web mengalami eror, untuk mengukur dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanan yang masih kurang	*Webqual 4.0* dan *important performance analysis (IPA)*	Keseluruhan variabel memperoleh hasil negatif kecuali variabel *Usability Quality*, dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa kualitas yang ada pada website Detik.com sekarang masih belum sesuai dengan harapan pengguna website Detik.com. Variabel yang menunjukkan hasil nilai negatif yaitu variabel *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*
3.	Analisis kualitas website Kabupaten Lamandau menggunakan	Karena tidak ada penelitian terdahulu mengenai website kabupaten lamandau maka	*WebQual 4.0*	Hasil uji t pada variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* memiliki pengaruh terhadap variabel *End*

	metode webqual 4.0 [20].	diperlukan untuk menganalisis kualitas layanan serta mengetahui aspek pelayanan dalam website perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya. Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk mengevaluasi situs web		*User Satisfaction* dikarenakan niai t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel yang ditentukan
4.	Pengukuran kualitas website Pemerintahan Desa Jagalempeni menggunakan metode webqual 4.0 [21].	Faktor pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat besar pada sebuah perkembangan e-government kualitas yang belum meningkat dan belum merata sehingga masih banyak yang belum memenuhi kualitas standar yang baik. Perkembangan informasi yang kurang berkembang, sehingga pengukuran data pada website yang kurang menarik dan lengkap	*WebQual 4.0*	Kualitas kegunaan *(Usability Quality)*, kualitas informasi *(Information Quality)*, dan kualitas visual *(Visual Quality)* mempunyai hubungan yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction).* Sedangkan kualitas layanan interaksi *(Service Interaction Quality)* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *(User Satisfaction)* pada website

5	Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus : CV. Zamrud Multimedia Network) [22].	Tidak mendapatkan informasi yang kurang lengkap dan update terkait berita dari setiap data yang disediakan, sehingga menyebabkan berkurangnya minat pengunjung untuk membuka website. Banyak berita-berita lama yang tidak bisa dibuka lagi, disebabkan oleh adanya server yang eror kesulitan dalam mengakses berita kembali	*WebQual 4.0*	Terdapat dua point penilaian yang perlu diperbaiki seperti pada atribut *service interaction* yang mengukur layanan pada tampilan user friendly dan kemudahan website yang digunakan. Hal ini menunjukan bahwa website SPP tidak mempunyai tampilan atau desain yang user friendly dan tidak mudah digunakan

Berdasarkan kelima tabel penelitian sejenis diatas terdapat sebuah persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti, yaitu sebagai berikut :

Persamaannya yaitu sama-sama menggunakan kualitas website, dan sama dalam melakukan metode pengumpulan data yaitu menyebarkan kuesioner.

Hanya saja pada penelitian [19] selain menggunakan metode Webqual, peneliti juga menambahkan metode lain seperti IPA. Adapun perbedaan dari semua penelitian sejenis dengan penelitian yangg sedang dilakukan peneliti yaitu pada objek dan tools yang digunakan ketika menghitung data statistik. Pada penelitian

sejenis menggunakan Aplikasi SPSS, sementara dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SmartPLS.