

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* STKIP AISYIYAH RIAU
DENGAN *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS (IPA)***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

RUDY KURNIAWAN

11653103863



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* STKIP AISYIYAH RIAU DENGAN *WEQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* *ANALYSIS (IPA)*

TUGAS AKHIR

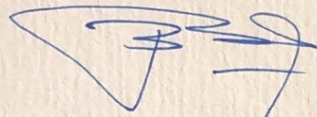
Oleh:

RUDY KURNIAWAN

11653103863

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 29 Juli 2022

Ketua Program Studi



Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 198307162011011008

Pembimbing



Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

NIP. 130517092

LEMBAR PENGESAHAN**ANALISIS KUALITAS WEBSITE STKIP AISYIYAH RIAU
DENGAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)****TUGAS AKHIR**

Oleh:

RUDY KURNIAWAN**11653103863**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 22 Juli 2022

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Mengesahkan,

**Dekan****Dr. Hartono, M.Pd.,****NIP. 196403011992031003****Ketua Program Studi****Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.****NIP. 198307162011011008****DEWAN PENGUJI:****Ketua : Zarnelly, S.Kom., M.Sc****Sekretaris : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom****Anggota 1 : Siti Monalisa, ST., M.Kom****Anggota 2 : Saide, S.Kom., M.Kom., M.I.M., Ph.D**

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 29 September 2022

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RUDY KURNIAWAN

NIM : 11653103863

Tempat/Tgl. Lahir : Bungur 11 Januari 1998

Fakultas/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Prodi : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISIS KUALITAS WEBSITE STEIP AISYIYAH
RIAU DENGAN WEBCOAL 4.0 DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. ~~Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Juli 2022
Saya membuat pernyataan



NIM: 11653103863

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi ke perpustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

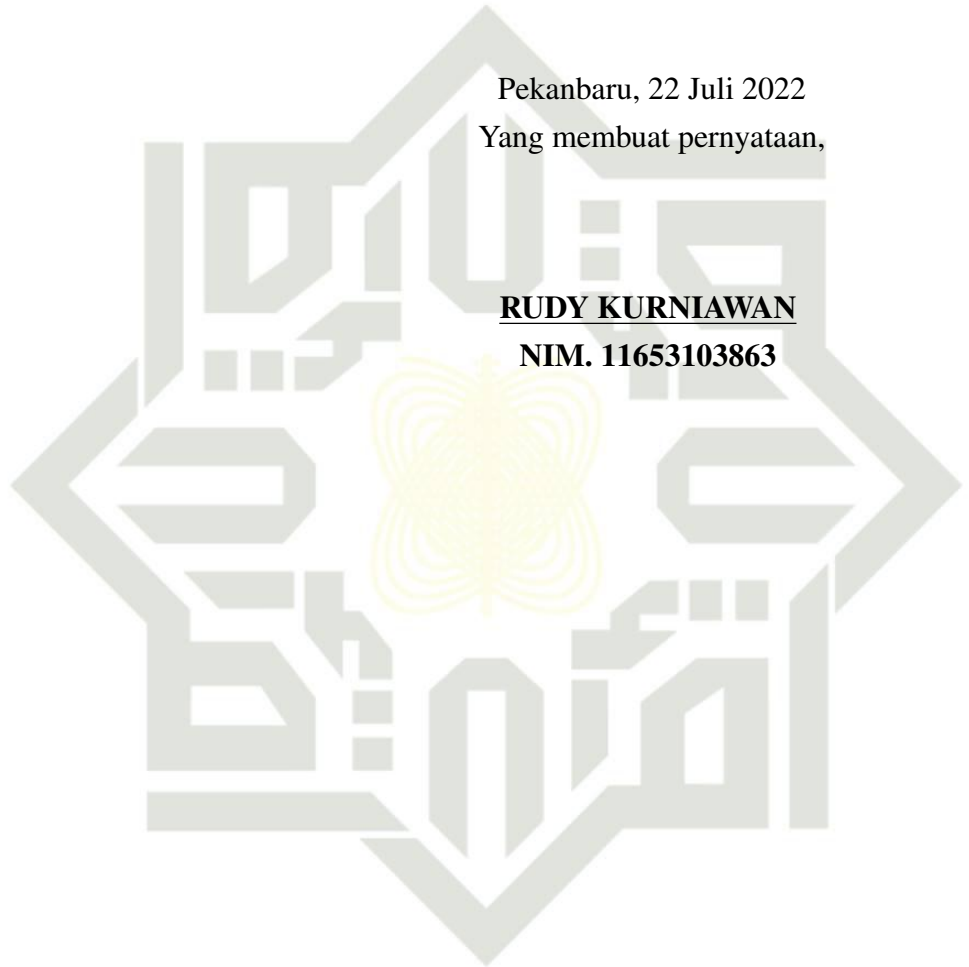
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

RUDY KURNIAWAN

NIM. 11653103863



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nikmat Tuhan yang mana, yang kamu dustakan? (QS: Ar-Rahman 13) In-sya Allah dengan izin Allah semua ini ada, tidak ada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah (QS: Al-Kahfi 39).

Skripsi ini saya persembahkan untuk Mak dan Bapak tercinta yang tidak pernah henti-hentinya memberiku semangat, doa, motivasi, nasehat, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak tergantikan agar aku selalu kuat dalam setiap rintangan yang menghadangku, Mak, Bapak, inilah yang dapat aku berikan sebagai hadiah dariku untuk membalas pengorbanan Mak dan Bapak.

Allhamdulillah Sujud syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Terimakasih untuk pembimbing Tugas Akhir saya, Ibu Febi Nursalisah, S.Kom. M.Kom, Terima kasih telah mendengarkan keluhan saya, dan memberi saya banyak bimbingan dan motivasi sehingga saya bisa mampu bangkit dari keterpurukan selama kuliah saat masa-masa sulit.

Untuk mencapai seribu tujuan dan sejuta mimpi, saya akan terus belajar, akan terus mencoba, dan selalu berdoa untuk sampai ke sana. Jangan menyerah! terimakasih saya katakan.. Skripsi ini saya persembahkan.

UIN SUSKA RIAU

© Ha

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Tulis kata pengantar anda di bagian ini. Ucapan terima kasih wajib diucapkan pada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom, sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Febi Nur Salisah, M.Kom, sebagai dosen pembimbing tugas akhir ini yang telah banyak membantu penulis, memberikan banyak nasehat serta ilmu pengetahuan baik secara akademis maupun arahan yang sangat berharga yang penulis dapatkan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kedua orang tua saya, Bapak dan Mak saya yang sangat saya cintai yang selalu mendoakan terbaik buat saya, memberikan motivasi yang akan selalu mendukung saya. Kakak-kakak saya dan adik saya terimakasih telah banyak memberi dan membantu saya selama ini.
6. Teman dan sahabat saya, Boy, Varel, Fauzi, Ronaldo, Abdi, Diky. Yang banyak membantu memberikan informasi dan solusi selama ini semoga Allah SWT memberikan keberkahannya tetap semangat dan semoga kita sukses bersama amin.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dengan baik khususnya dalam bidang pendidikan Sistem Informasi, penulis berdoa dan berharap semoga Allah SWT membalas segala nikmat yang diberikan kepada pihak yang terkait dalam penyusunan Tugas Akhir melalui rahmat dan keberkahannya buat kita semua, Amin Amiin Yarabba' alamin. Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran dapat dikirim melalui email rudikurniawan158@gmail.com. Semoga kritik ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Penulis,

RUDY KURNIAWAN

NIM. 11653103863

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* STKIP AISYIYAH RIAU DENGAN *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

RUDY KURNIAWAN
NIM: 11653103863

Tanggal Sidang: 22 Juli 2022
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Kualitas *website* STIP Aisyiyah Riau perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan kualitas *website*. Terdapat beberapa kekurangan dalam penerapannya yaitu sulit dioperasikan, tampilan *website* kurang menarik, galeri kegiatan kurang update, informasi beasiswa sering terjadi keterlambatan dalam memberikan informasi, tidak memberikan rasa aman saat bertransaksi dengan *website*, dan beberapa menu ada yang kosong. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari 3 variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dengan 22 indikator pertanyaan. Teknik analisis menggunakan metode IPA, yang memberikan gambaran umum tentang indikator-indikator yang membutuhkan perbaikan atau pemeliharaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Metode kuantitatif digunakan untuk memperoleh data penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur opini pengguna saat mengunjungi *website* dan membuat rekomendasi untuk meningkatkan kualitas *website* STIP Aisyiyah Riau. Hasil perhitungan rata-rata gap pada *website* STIP Aisyiyah Riau menunjukkan hasil yang negatif pada semua indikator yang menunjukkan bahwa kualitas *website* STIP Aisyiyah Riau tidak sesuai dengan harapan pengguna. Hasil analisis kuadran IPA menunjukkan bahwa terdapat 6 indikator yang terdapat pada kuadran I, 11 indikator pada kuadran II, dan 5 indikator pada kuadran III. Indikator yang perlu ditingkatkan adalah yang terdapat pada kuadran I yaitu indikator 1 (mudah dioperasikan), indikator 5 (tampilan menarik), indikator 14 (informasi yang rinci), indikator 16 (reputasi baik), indikator 1 (rasa aman ketika berinteraksi dan 18 (keamanan data pribadi). Dengan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas *website* STIP Aisyiyah Riau

Kata Kunci: IPA, Kualitas *Website*, *Webqual 4.0*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

CARA MEMBUAT TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN LATEX

RUDY KURNIAWAN
NIM: 11653103863

Date of Final Exam: Juli 22th 2022
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

The quality of the STIP Aisyiyah Riau website needs to be evaluated to measure and improve website quality. There are several drawbacks in its application, namely it is difficult to operate, the appearance of the website is not attractive, the gallery of activities is not updated, scholarship information often occurs delay in providing information, does not provide a sense of security when transacting with website, and some menus are empty. This research. Method which consists of 3 variables, namely usability, information quality, and service interaction quality, with 22 question indicators. The analysis technique uses the IPA method, which provides an overview of the indicators that need repair or maintenance based on user perceptions and expectations. Quantitative methods are used to obtain research data by distributing questionnaires to 100 respondents. The purpose of this research to measure user opinions when visiting the website and make recommendations for improve the quality of the STIP Aisyiyah Riau website. The result of calculating the average gap on the website STIP Aisyiyah Riau shows negative results on all indicators that show that the quality of the STIP Aisyiyah Riau website does not meet user expectations. Analysis result the IPA quadrant shows that there are 6 indicators contained in quadrant I, 11 indicators in quadrant II, and 5 indicators in quadrant III. Indicators that need to be improved are found in quadrant I, namely indicator 1 (easy to operate), indicator 5 (attractive appearance), indicator 14 (detailed information), indicator 16 (good reputation), indicator 17 (feel of security when interact and 18 (personal data security). With these recommendations, it is hoped that improve the quality of the STIP Aisyiyah Riau website

Keywords: *IPA, Webqual 4.0, Website Quality*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
LANDASAN TEORI	6
2.1 Sejarah STIKIP Aisyiyah Riau	6
2.1.1 Visi	6
2.1.2 Misi	6
2.2 Kualitas Layanan	7
2.3 Kualitas Sistem	7
2.4 <i>Website</i>	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	WebQual	8
2.6	<i>Importance Performance Analysis</i>	9
2.7	Skala Pengukuran	10
2.8	Teknik Pengumpulan data	10
2.9	Populasi dan Sampel	10
2.10	Teknik Sampling	11
2.11	Menentukan Ukuran Sampel	13
2.12	Instrumen Pengumpulan Data	13
2.13	SPSS	15
2.14	Uji Validitas dan Reliabilitas	15
2.15	Pendekatan Penelitian	16
2.16	Penelitian Terdahulu	16
3	METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1	Tahap Pendahuluan	20
3.2	Tahap Perencanaan	20
3.3	Tahap Pengumpulan Data	22
3.4	Tahap Pengolahan dan Analisis Data	23
3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	23
3.6	Analisis Hasil Kuesioner Berdasarkan Metode IPA	23
3.7	Tahap Dokumentasi	24
4	ANALISIS DAN HASIL	25
4.1	Analisa Pembahasan	25
4.2	Analisa Website Stikip Aisyiyah Riau Saat Ini	25
4.3	Analisis Variabel <i>Webqual 4.0</i>	27
4.4	Identifikasi Responden	28
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	28
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	29
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.8	Deskripsi Frekuensi Webqual Pada Importance Harapan	31
	4.8.1 Variabe Kualitas Penggunaan Usability Quality Pada Im- portance	31
	4.8.2 Information Quality Pada Importance	33
	4.8.3 <i>Interaction Quality</i> Pada Importance	36
	4.8.4 Keseluruhan <i>Overall</i> Pada Importance	38
4.9	Hasil Uji Validitas	40
4.10	Hasil Uji Reliabilitas	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.11	Deskripsi Frekuensi <i>Webqual</i> Pada <i>Performance</i> Kinerja	43
4.11.1	Variabel Kualitas Penggunaan <i>Usability Quality</i> Pada <i>Performance</i>	43
4.11.2	Kualitas Informasi <i>Information Quality</i> Pada <i>Performance</i> Kinerja	46
4.11.3	Kualitas Interaksi <i>Interaction Quality</i> Pada <i>Performance</i>	48
4.11.4	Keseluruhan <i>Overall</i> Pada <i>Performance</i> Kinerja	50
4.12	Persentase Keseluruhan Variabel	53
4.12.1	Persentase <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i>	53
4.12.2	Persentase <i>Webqual</i> Pada <i>Performance</i>	54
4.13	Diagram Chart <i>Webqual</i> pada <i>Importancedan Performance</i>	55
4.14	Hasil Kualitas Berdasarkan Variabel	55
4.15	Hasil Pengukuran Kualitas Website Stikip Aisyiyah	59
4.15.1	Hasil Pengukuran Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	59
4.15.2	Hasil Pengukuran Kesenjangan GAP	60
4.16	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	60
4.16.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	60
4.16.2	Analisis Kuadran Dalam <i>Importance Performance Analysis</i>	62
4.17	Pembahasan	71
4.17.1	Kualitas Layanan Website Stikip Aisyiyah Riau Dilihat Dari <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	71
4.17.2	Nilai Kualitas Layanan Website Stikip Aisyiyah Riau Berdasarkan Nilai GAP	72
	PENUTUP	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA	A - 1
	LAMPIRAN B HASIL OBSERVASI	B - 1

DAFTAR GAMBAR

2.1	Diagram Kartesius	10
2.2	Teknik Sampling	12
3.1	Metodologi Penelitian	19
4.1	Halaman depan <i>website Stikip Aisyiah Riau</i>	26
4.2	Diagram pie responden berdasarkan program studi	29
4.3	Diagram pie responden berdasarkan angkatan	30
4.4	Diagram Chart Variabel Usability Quality Pada Importance	32
4.5	Diagram Chart Variabel Information Quality Pada Importance	35
4.6	Diagram Chart Variabel <i>Interaction Quality</i> Pada Importance	37
4.7	Diagram Chart Variabel <i>Overall</i> Pada Importance	39
4.8	Diagram Chart Variabel <i>Usability Quality</i> Pada Performance	45
4.9	Diagram Chart Variabel <i>Interaction Quality</i> Pada Importance	47
4.10	Diagram Chart Variabel <i>Interaction Quality</i> Pada Performance	49
4.11	Diagram Chart Variabel <i>Overall</i> Pada Performance	52
4.12	Diagram chart seluruh variabel <i>webqual</i> pada <i>importance</i>	53
4.13	Diagram chart seluruh variabel <i>webqual</i> pada <i>performance</i>	54
4.14	Diagram Chart Webqual Pada Importance dan Performance	55
4.15	Diagram Kartesius	64

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

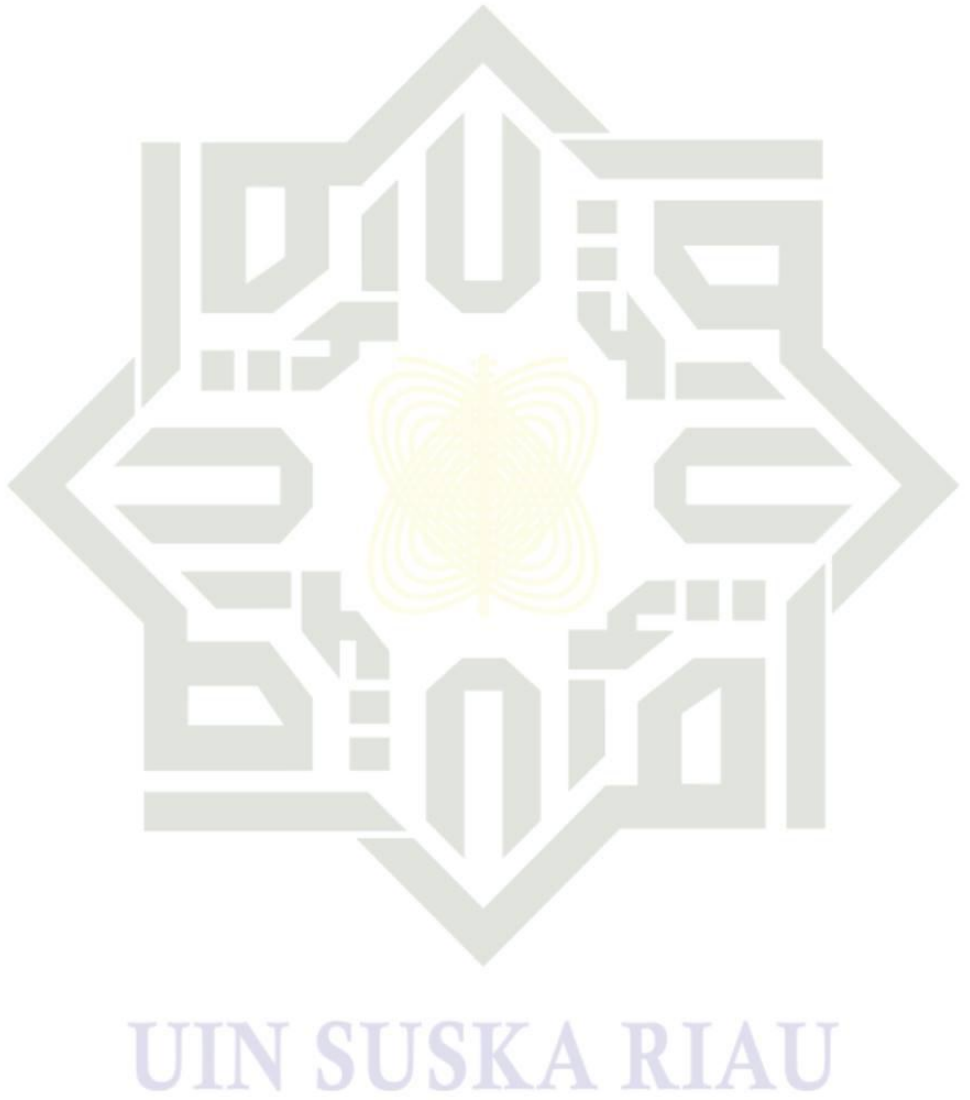
4.1	26
4.2	Kuisisioner Penelitian	27
4.3	Program Studi	29
4.4	Karakteristik Berdasarkan Angkatan	29
4.5	Jenis Kelamin	30
4.6	Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i>	31
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability Quality</i>	32
4.9	Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i>	33
4.10	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	34
4.12	Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i>	36
4.13	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interaction Quality</i>	36
4.15	Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Overall</i>	38
4.16	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i>	39
4.18	Hasil Uji Validitas Kinerja/Persepsi	41
4.19	Hasil Uji Validitas Harapan/Kepentingan	41
4.20	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	42
4.21	Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Kinerja/Persepsi	42
4.22	Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Harapan/Kepentingan	43
4.23	Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Usability Quality</i>	43
4.24	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability Quality</i>	44
4.26	jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i>	46
4.27	jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Information Quality</i>	46
4.29	Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Interaction Quality</i>	48
4.30	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Interaction Quality</i>	49
4.32	Jumlah Rekapitulasi Jawaban Responden Overall	50
4.33	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Overall</i>	51
4.35	Distribusi frekuensi seluruh variabel <i>webqual</i> pada <i>importance</i>	53
4.36	Distribusi frekuensi seluruh variabel <i>webqual</i> pada <i>performance</i>	54
4.37	perhitungan GAP variabel <i>Webqual</i>	55
4.38	Panjang interval pada skala <i>likert</i>	56
4.39	Hasil Perhitungan Kuesioner <i>Webqual</i> Pada <i>Importance</i>	57
4.40	58
4.41	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian	61
4.42	Nilai Rata-Rata <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	62
4.43	Tata Letak Kuadran A dan Rekomendasi Kualitas Layanan	65

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.44	Tata Letak Kuadran B dan Rekomendasi Kualitas Layanan	67
4.45	Tata Letak Kuadran C, Rekomendasi Kualitas Layanan	69
4.46	Tata Letak Kuadran D dan Rekomendasi Kualitas Layanan	71
4.47	Startegi GAP	72



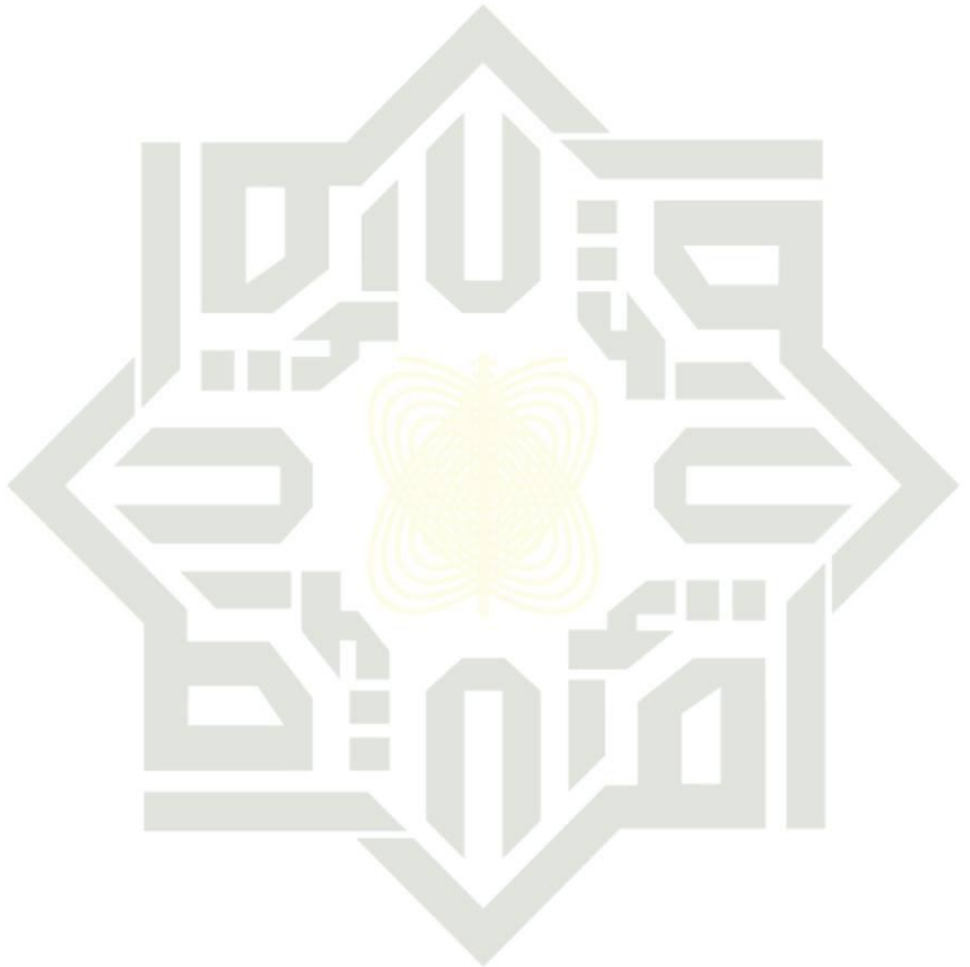
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR SINGKATAN

ANSI	:	American National Standart Institute
IPA	:	Importance Performance Analysis
STIKIP	:	Sekolah Tinggi Ilmu Keguruan dan Pendidikan



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, hal ini terlihat dari banyaknya komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk saling bertukar informasi. Pertukaran informasi ini bisa terjadi karena ada teknologi yang diciptakan oleh para peneliti di dunia ini. Penelitian di bidang teknologi informasi dan komunikasi setiap hari, selalu mengalami perkembangan yang signifikan. Untuk dapat bertukar data atau informasi, diperlukan sebuah aplikasi sebagai penghubung kepada pengguna. Salah satu aplikasi berbasis online adalah website. Peran website universitas tidak hanya sebatas sebagai media informasi tetapi juga salah satu barometer yang digunakan untuk mengukur kualitas website. (Anggraeni, Puspitasari, El Ayyubi, dan Wiliasih, 2013).

Website itu harus memiliki kualitas yang sangat baik dalam hal informasi yang dikandungnya dan seberapa nyaman bagi pengguna rata-rata untuk menggunakannya untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. (Utama, Hamzah, dan Lestari, 2017). Website Atau, World Wide Web WWW adalah salah satu media penting di mana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang terkait dengan bidangnya, jenis media massa yang dipublikasikan melalui Internet, kapan saja, di mana saja, Anda dapat mengaksesnya. (Dewi dan Monalisa, 2016).

Memberikan pelayanan terbaik di bidang teknologi informasi adalah memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu mahasiswa, karena banyaknya website di bidang pendidikan lain seolah-olah bersaing untuk menarik minat mahasiswa. Untuk mengetahui seberapa baik website STKIP Aisyiyah Riau Anda diterima oleh pengguna Anda, Anda perlu melakukan penilaian untuk menilai apakah website yang tersedia populer di kalangan pengguna Anda. Pengukuran ini membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di STKIP Aisyiyah Riau, penerapannya masih memiliki beberapa kendala seperti kemudahan penggunaan, informasi dan kualitas.

Kendala pertama adalah tampilan informasi pada website yang tidak *update* pada Gambar B1 Lampiran B dan tidak relevan. Menurut (Archibald dkk., 1995) Website tidak boleh berisi konten atau informasi yang tidak relevan. Selain itu, Anda perlu mengakses lebih lanjut menggunakan nama pengguna yang terdaftar di universitas. Ini tidak berarti bahwa setiap orang dapat mengakses situs web atau mengakses situs web untuk melihat informasi pada Gambar B2 Lampiran B. Se-

lain itu, yang dianggap menarik dan tidak menarik bagi sebagian siswa, terlihat monoton bagi siswa dan muncul iklan pop-up yang tidak pantas pada Gambar B3 Lampiran B. Kendala lain pada menu informasi beasiswa adalah informasi penerimaan beasiswa terlambat di update dan informasi terakhir yang ditampilkan adalah 2018. Hanya tampilkan jenis beasiswa Informasi lebih lanjut tentang jenis beasiswa. Tidak ada informasi lebih lanjut pada Gambar B4 Lampiran B. Mahasiswa sebagai pengguna website merasa bahwa website tidak memberikan pengalaman yang baik setelah mengakses karena beberapa menu di *website* menampilkan informasi kosong pada Gambar B5 Lampiran B. Menurut (Sensuse dan Prayoga, 2010) Pengalaman pengguna diprioritaskan dalam interaksi dengan aplikasi atau situs web sehingga pengguna dapat berinteraksi dengannya dengan mudah dan cepat.

Masalah selanjutnya adalah ketika pengguna ingin kembali ke menu awal, tidak ada navigasi seperti *first, before, next, last* pada *website*. Ini mengharuskan pengguna untuk menggulir ke atas dan ke belakang. Menurut (Purnamasari, 2015) Diperlukan navigasi yang berperan penting jika pengguna ingin berpindah dari satu hasil pencarian ke hasil pencarian lainnya tanpa melalui langkah-langkah yang rumit.

Survei ini menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan pengumpulan data primer melalui wawancara dengan pemandu untuk menyebarkan survei sebagai responden kepada pengguna internal website STKIP Aisyiyah Riau. Dalam penelitian ini subyek dan materinya adalah mahasiswa aktif STKIP Aisyiyah Riau.

Metode Webqual sebelumnya dikenal sebagai metode *SERVQUAL*. Dengan mempertimbangkan kebutuhan penelitian ini, *Webqual* dikembangkan menggunakan metode *Quality Function Deployment QFD*. Yaitu, kualitas penggunaan kualitas penggunaan, kualitas informasi kualitas informasi, kualitas interaksi kualitas interaksi. *Performance Analysis* IPA ditampilkan dalam bentuk matriks kuadran. Artinya kuartil 1 ada d perbaiki di kiri atas dan kuartil 2 ada di maintain di kanan atas. *Performance*, kuartil ketiga kiri bawah atribut yang dipertahankan, dan kuartil keempat kanan bawah utama *priority*.

Metode analisis ini mencari hubungan antara kepentingan dan kepuasan melalui skor kesenjangan atau analisis kesenjangan. Hal ini memungkinkan organisasi tidak hanya menilai keseluruhan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna, tetapi juga mengidentifikasi aspek dan aspek kunci dari setiap dimensi yang memerlukan peningkatan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan pengguna.

Melalui analisis IPA ini, manajemen selaku penyedia layanan website tidak

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hanya menilai kualitas keseluruhan layanan sebagaimana dipersepsikan pengguna *website*, tetapi juga bisa mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi atribut atau fitur kualitas *website* yang membutuhkan penyempurnaan kualitas berdasarkan antara persepsi dan harapan pengguna. Hasil dari penelitian ini mempunyai implikasi pada manajemen tim pengelola untuk merekomendasikan atribut fitur dari layanan *website* yang perlu diperbaiki dan meningkatkan atribut layanan *website* yang telah baik agar dipertahankan dan ke depan semakin lebih baik. Langkah-langkah penelitian evaluasi kualitas layanan *website* STKIP Aisyiyah Riau dari perspektif pengguna internal.

Terdapat beberapa peneliti terdahulu yang menggunakan metode *webqual* 4.0 sebagai metode untuk melakukan penelitian kualitas sebuah *website* diantaranya seperti: 1 Analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *webqual* 4.0 pada *website* kemahasiswaan institusi bisnis dan informatika STIKOM Surabaya (Pratama dan Yudhistira, 2020) 2 Analisis pengukuran kualitas layanan *website* LP2M UIN Raden Fatah Palembang menggunakan metode *webqual* 4.0 (Kuncoro dan Anwar, 2021) 3 Mengukur kualitas *website* STIFAR Pekanbaru salah satunya dengan menggunakan *webqual* 4.0, karena metode *webqual* 4.0 telah banyak digunakan oleh peneliti terdahulu untuk mengukur suatu kualitas *website* (Ardi, Ajami, Kardan, dan Avilagh, 2016).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperlukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Pada *Website* dan Metode *Importance Performance Analysis* STKIP Aisyiyah Riau Pekanbaru”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang penelitian, masalah yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah “Bagaimana Menganalisa kualitas *website* STKIP Aisyiyah Riau Menggunakan *Webqual* 4.0 dan IPA”.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Webqual* 4.0
2. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif STKIP Aisyiyah Riau sebanyak 100 orang.
3. Variabel yang digunakan *Usability* kegunaan, *information quality* kualitas informasi, dan *service information quality* (kualitas layanan interaksi
4. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin dan simple random sampling sebagai untuk menentukan pengambilan sam-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pel.

5. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban.
6. Tools yang digunakan dalam analisis data menggunakan MS.Exel 2013 dan SPSS Versi 20.

1.4 Tujuan

Tujuan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk menganalisa kualitas website STKIP Aisyiyah Riau berdasarkan variabel kegunaan/kemudahan *Usability*, kualitas informasi *information Quality*, dan kualitas interaksi *Interaction Quality*.

1.5 Manfaat

Manfaat tugas akhir ini adalah:

1. Dapat memberikan gambaran permasalahan kondisi *website* STKIP Aisyiyah saat ini.
2. Dapat mengetahui tingkat kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* STKIP Aisyiyah Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

- BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: 1 latar belakang masalah; 2 rumusan masalah; 3 batasan masalah; 4 tujuan; 5 manfaat; dan 6 sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan tugas akhir yang dibuat.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metodologi yang dilakukan mulai 5 dari tahap persiapan, hingga pengolahan data.

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

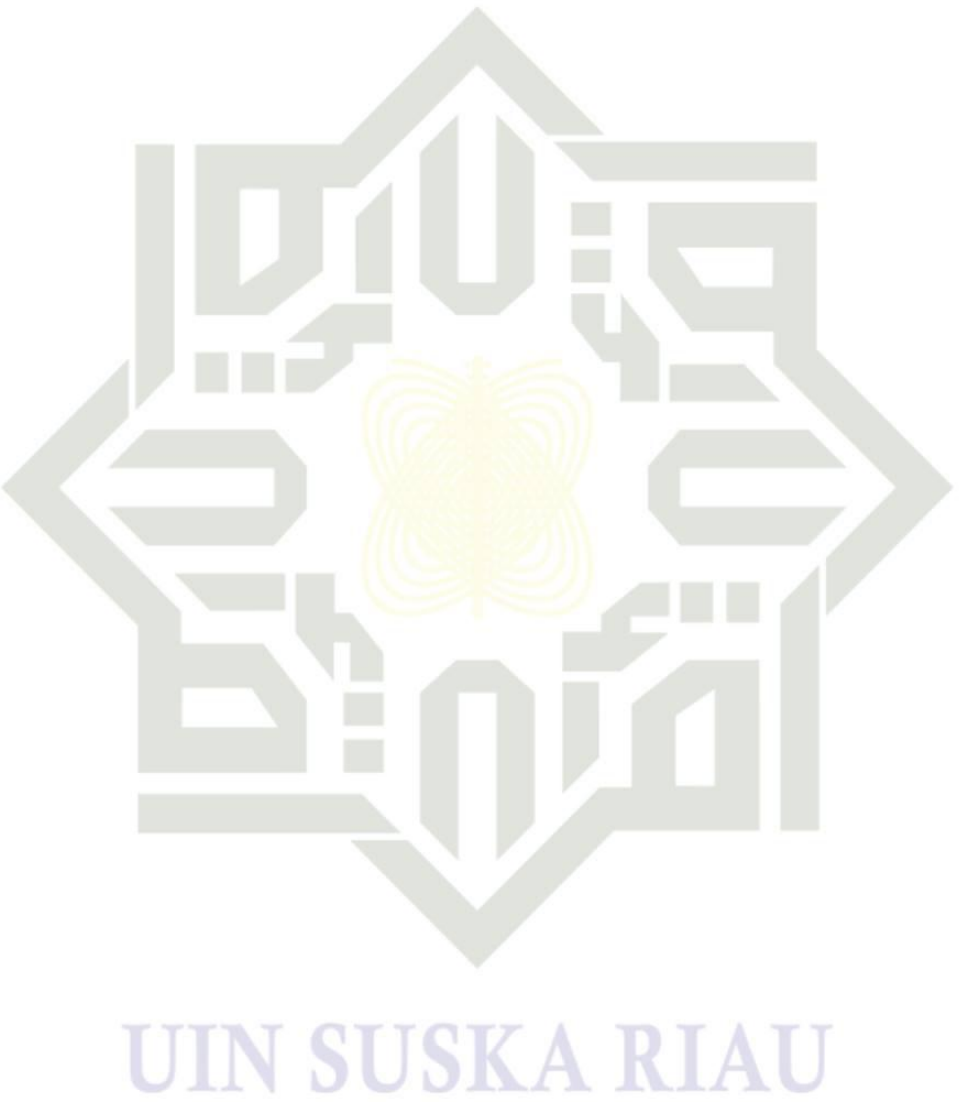
Bab ini berisikan tentang analisis mengenai analisa kualitas website yang diukur berdasarkan variabel kegunaan/kemudahan (*usability*), kualitas informasi *information quality*, kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*).

BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

BAB 6. PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai tugas akhir yang telah di-

lakukan, dan saran yang diperlukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Sejarah STIKIP Aisyiyah Riau

Pada tahun 1998, Kepala Daerah Liau Aishia dengan izin dari Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Liau mendirikan Program Diploma I Pendidikan Guru Taman Kanak-Kanak PGTK. Beberapa tahun kemudian, terjadi peningkatan baik jumlah pelamar maupun kualitas lulusan, serta penyelenggaraan kegiatan akademik. Berdasarkan SK Menteri Pendidikan No. 205/O/D/2002 tanggal 5 September 2002, Program Diploma I PGTK Aisyiyah Riau telah diberikan statusnya kepada Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan STKIP Aisyiyah Riau Program penelitian yaitu Diploma IIPGTK dan Pendidikan Ekonomi Strata I. Dalam perjalanannya, STKIP Aisyiyah Riau telah meraih banyak prestasi dan dipercaya oleh masyarakat, pemangku kepentingan dan pemerintah dalam menyelenggarakan pendidikan dan kegiatan akademik lainnya. Hal ini dibuktikan dengan terbitnya Surat Keputusan SK pada 12 Februari 2007 tentang perpanjangan izin dua program penelitian oleh Menteri Pendidikan. Kampus STKIP Aisyiyah Riau adalah kampus yang terletak di tanah negara sendiri. Yaitu, Persyarikatan Muhammadiyah. Terletak di Jl. Ruang nomor 12 Desa Air Hitam, Pekanbaru, Kecamatan Payunsekaki. Dekat dengan pusat kota, akses jalan mudah dan lokasi bagus, dekat dengan pusat keramaian.

2.1.1 Visi

Menjadi STKIP Yang Unggul Berlandaskan Nilai-Nilai Islam bertaraf Nasional Pada Tahun 2026.

2.1.2 Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan yang mampu menghasilkan lulusan yang terampil, menguasai metode pembelajaran terkini, dan memiliki kearifan lokal dan mengamalkan nilai-nilai keislaman.
2. Menyelenggarakan penelitian yang mampu menghasilkan pengembangan ilmu pengetahuan, dan teknologi dibidang pendidikan yang bermuatan kearifan lokal dan nilai-nilai keislaman.
3. Menyelenggarakan pengabdian masyarakat yang mampu meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat dengan mengutamakan kearifan lokal dan nilai-nilai keislaman.
4. Menyelenggarakan pembinaan Al-Islam, Keaisyiyahan dan Kemuhimmadiyah bagi civitas akademika.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi permintaan konsumen (Muazansyah dan Sudirman, 2019).

Parasuraman memiliki dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen *expected service* dan pelayanan yang diterima pengguna *perceived service*. Jika pelayanan yang diterima atau diakui *recognized service* sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. (Subiyakto dan Algifari, 2016).

2.3 Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah karakteristik informasi unik tentang sistem itu sendiri. Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas yang terkait dengan suatu sistem teknologi informasi perangkat keras *hardware* dan perangkat lunak *software* yang digunakan. Misalnya, apakah sistem komputer mudah dioperasikan dan bagaimana berinteraksi dengan sistem. Itu menyenangkan. (DeLone dan McLean, 1992).

Dilworth mengatakan bahwa kualitas suatu sistem dari segi teknis adalah kualitas suatu produk atau jasa, yang umumnya diukur berdasarkan kesesuaiannya untuk digunakan dalam hal ini dan dapat diterapkan sesuai dengan keinginan pengguna. Sedangkan menurut catatan *American National Standards Institute* ANSI, kualitas adalah keseluruhan fungsi dan karakteristik suatu produk atau jasa, yang mendukung kemampuannya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yang membutuhkannya. (Apriani, Santi, dan Fenando, 2018).

Wixson dan *Watson* dari *The Turkish Online Journal of Education Technology* menjelaskan bahwa ada lima indikator yang digunakan untuk menentukan kualitas suatu sistem.

1. Kemudahan Penggunaan
2. Sistem Fleksibel
3. Keandalan Sistem
4. Akurasi Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Faktor Manusia

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem adalah informasi yang dimiliki sistem dan dapat diterapkan sesuai kebutuhan.

2.4 Website

Website adalah kumpulan halaman yang diawali dengan halaman rumah yang berisi informasi, iklan, dan program aplikasi. (Pipin, 2013). Website merupakan layanan penyajian informasi yang menggunakan konsep hyperlink, yang memudahkan para peselancar web istilah untuk pengguna komputer yang menelusuri atau mencari informasi di Internet (Ardhana, 2012).

2.5 WebQual

WebQual adalah metode atau teknik untuk mengukur kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. *WebQual* telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami berbagai iterasi dalam penyusunan dimensi dan pertanyaan. (Putra dkk., 2014).

Webqual merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya untuk mengukur kualitas layanan. *Webqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir dari *website* tersebut. Metode ini telah digunakan sejak tahun 1998 dari *webqual* 1.0 hingga sekarang *webqual* 4.0 (Apriani dkk., 2018). Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0, berikut penjelasan masing-masing variabel pada WebQual 4.0 yang terdiri dari tiga yaitu

1. Kualitas Penggunaan

Ini termasuk mudah dipelajari, mudah dimengerti, mudah dinavigasi, mudah digunakan, sangat menarik, menunjukkan bentuk visual yang bagus, memiliki persaingan yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang uptodate atau terkini, informasi yang sesuai dengan topik pembahasan, informasi yang mudah dipahami, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam se-orang desainer. format.sesuai. Informasi dikatakan berkualitas didasarkan pada tiga hal, yaitu.

(a) Akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- dalam mencerminkan maksud dari informasi itu sendiri.
- (b) Tepat Pada Waktunya
Informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat menggunakan. Informasi yang sudah kadaluarsa tidak bernilai baik untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan berakibat fatal terhadap keputusan tersebut.
 - (c) Releven
Informasi harus memberikan manfaat bagi penggunanya, relevansi setiap orang berbeda satu sama lain (Barnes dan Vidgen, 2003).
3. Kualitas Layanan Interaksi
Ini mencakup kemampuan untuk memberikan rasa aman selama transaksi, memiliki reputasi yang baik, memfasilitasi komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih pribadi, percaya diri dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, untuk dapat menciptakan komunitas yang lebih spesifik. Untuk dapat memberikan kepercayaan bahwa janji yang dibuat akan ditepati.
4. Keseluruhan
Meliputi penilaian keseluruhan dari suatu websitetersebut.

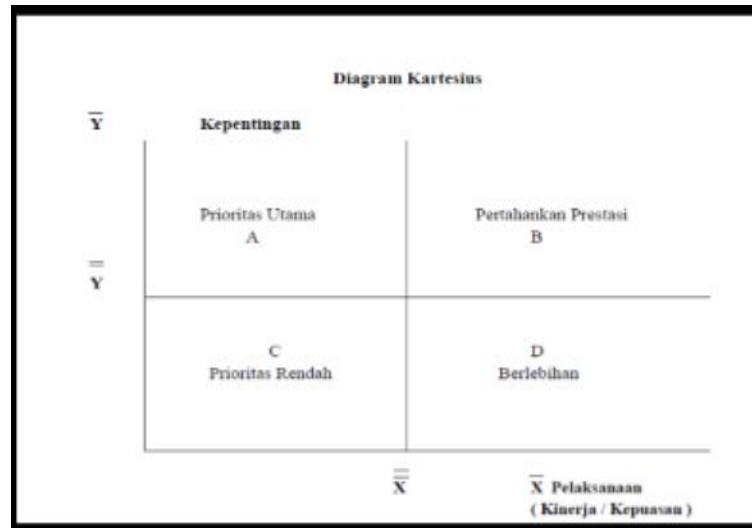
2.6 Importance Performance Analysis

(Ariska, Kusyanti, dan Bachtiar, 2018) memperkenalkan metode *Performance Analysis*, yang merupakan model multi-atribut dan dapat digunakan untuk menganalisis kinerja organisasi. Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat diagnostik adalah untuk memudahkan identifikasi atribut, berdasarkan minatnya masing-masing, apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berkinerja tinggi. Interpretasi kinerja produk atau jasa ditunjukkan dalam grafik derajat kartesius yang memiliki 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D. Gambar 2.1

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1. Diagram Kartesius

2.7 Skala Pengukuran

Waktu pengukuran merupakan kesepakatan yang dijadikan acuan untuk menentukan lamanya selang pendek dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut digunakan dalam pengukuran kuantitatif (D. Sugiyono, 2008).

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan positif diberi skor 4, 3, 2, dan 1; sedangkan penolakan diberi skor 1, 2, 3 dan 4. Bentuk respon *skala Likert* terdiri dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. (D. Sugiyono, 2008)

The Likert Scale digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Saat menggunakan skala Likert, variabel yang diukur diubah menjadi variabel indikator. Indikator tersebut kemudian digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun unsur-unsur instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

2.8 Teknik Pengumpulan data

Pada bagian ini, kita akan membahas metode pengumpulan data, termasuk kerangka sampel, metode pengambilan sampel, dan alat pengumpulan data statistik.

2.9 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (M. Sugiyono, 2013). Ada beberapa jenis populasi yang perlu diketahui berdasarkan penggolongannya, yaitu sebagai berikut (Rahadi dan Sudrajad, 2000).

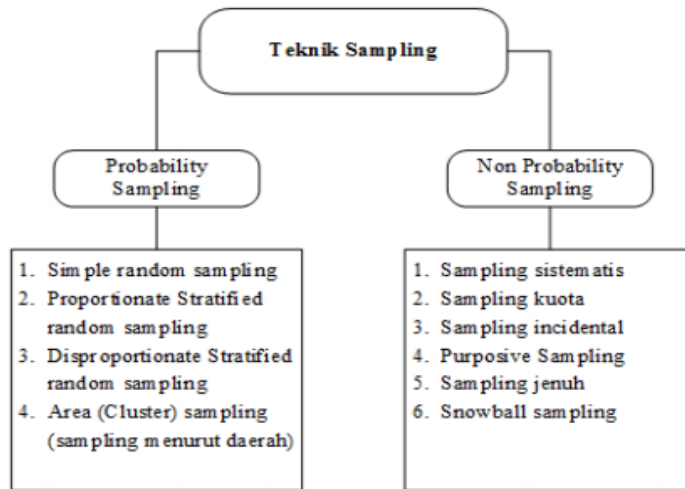
1. Berdasarkan jumlahnya
Populasi dapat dibedakan menjadi populasi berhingga dan populasi tak terbatas.
2. Populasi terbatas
Jumlah penduduk terbatas karena sumber datanya jelas terkuantifikasi, sehingga angkanya relatif bisa dihitung.
3. Populasi tak terbatas
Populasi tak terbatas adalah sumber data yang tidak pasti batas, sehingga relatif tidak dapat dinyatakan sebagai.
 1. Menurut sifatnya, penduduk dapat dibedakan menjadi penduduk homogen dan penduduk heterogen.
 2. Populasi homogen
Koleksi homogen adalah sumber data yang elemennya memiliki properti sama sehingga tidak perlu menanyakan nomor secara terpisah kuantitatif.
 3. Populasi heterogen
Populasi heterogen adalah sumber data yang elemen-elemennya atau kondisi yang berubah sehingga perlu ditetapkan batasan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

2.10 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah metode sampling. Berbagai metode pengambilan sampel digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. (M. Sugiyono, 2013). Secara skematis, metode pengambilan sampel yang berbeda ditunjukkan pada Gambar 2.2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Teknik Sampling

Probability

sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi. Akan dipilih sebagai sampel. Metode pengambilan sampel ini meliputi.

1. Simple Random Sampling

Untuk mengesampingkan kemungkinan bias, kita perlu mengambil sampel acak sederhana atau sampel acak. Contoh semua anggota penyelesaian dilakukan secara acak terlepas dari lapisan di anggota populasi. Hal ini dapat dilakukan jika anggota populasi dianggap homogen.

2. Proportionate Stratified Random Sampling

Metode ini digunakan ketika populasi memiliki anggota/element yang heterogen dan terstratifikasi secara proporsional.

3. Pengambilan Sampel Acak Bertingkat Tidak Proporsional Metode ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel jika populasi bertingkat tapi tidak proporsional

4. Cluster sampling

Metode regional sampling digunakan untuk menentukan sampel jika objek penelitian atau sumber datanya sangat luas. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memastikan bahwa setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode pengambilan sampel ini meliputi.

1. Sampling Sistematis

Teknik pengambilan sampel ini merupakan teknik pengambilan sampel de-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ngan cara menentukan sampel berdasarkan urutan anggota populasi yang diberikan nomor seri.

2.

Sampling Kuota

Sampling kuota adalah teknik pengambilan sampel dari suatu populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu dengan jumlah kuota yang diinginkan.

3.

Sampling Aksidental

Random sampling adalah metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai ujian jika orang ditemukan pada saat penentuan Polanya cocok dengan sumber data yang diperlukan.

4.

Puposive Sampling

Target sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan hanya untuk tujuan tertentu. Misalnya, ketika melakukan studi disiplin pegawai, hanya orang-orang yang ahli di bidang kepegawaian yang masuk dalam sampel.

5.

Sampling Jenuh

Pengambilan sampel jenuh adalah metode pengambilan sampel jika semua anggota populasi dijadikan sampel. Hal ini sering dilakukan ketika jumlah penduduknya relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain untuk sampling jenuh adalah sensus di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.

6.

Snowball Sampling

Snowball sampling adalah metode pengambilan sampel yang awalnya dilakukan dalam jumlah kecil, kemudian sampel yang dipilih pertama diminta untuk memilih sampel berikutnya, yang pada akhirnya jumlah sampel akan bertambah seperti bola salju yang menggelinding, semakin lama semakin besar.

2.11 Menentukan Ukuran Sampel

Banyaknya anggota dalam sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah banyaknya anggota populasi $n = N$ itu sendiri. Untuk penelitian pada populasi yang terlalu besar akan kita sampelkan dengan harapan jumlah sampel yang kita miliki mampu mewakili populasi yang ada. (Sujarweni, 2015).

2.12 Instrumen Pengumpulan Data

Data yang terkumpul dalam penelitian digunakan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang telah diajukan. Karena data yang diperoleh akan

digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan dari data yang terkumpul harus benar datanya. Berikut beberapa instrumen pengumpulan data

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Wawancara Wawancara merupakan alat pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Berikut beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu.
 - (a) Pewawancara
Pewawancara adalah petugas pengumpulan informasi yang diharapkan. Anda dapat menyampaikan pertanyaan dengan jelas dan mendorong responden untuk menjawab semua pertanyaan.
 - (b) Responden
Responden adalah pemberi informasi yang diharapkan mampu menjawab semua pertanyaan dengan jelas dan lengkap.
 - (c) Pedoman wawancara
Pedoman wawancara berisi tentang gambaran penelitian yang biasanya dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan agar proses wawancara dapat digunakan. itu berjalan dengan baik.
 - (d) Situasi wawancara
Situasi wawancara berkaitan dengan waktu dan tempat wawancara.
 - a. Waktu dan tempat wawancara yang salah dapat membuat pewawancara merasa tidak nyaman melakukan wawancara dan responden merasa enggan menjawab pertanyaan. Tergantung pada sifat pertanyaannya, wawancara dapat dibagi menjadi 3:
 - (e) Wawancara terpimpin
Dalam wawancara ini pertanyaan diajukan sesuai dengan daftar pertanyaan yang telah disusun.
 - (f) Wawancara Bebas
Dalam wawancara ini, ada tanya jawab terpisah antara pewawancara dan responden, tetapi pewawancara menggunakan tujuan. penelitian sebagai panduan.
 - (g) Wawancara bebas terpimpin
Wawancara ini merupakan gabungan dari wawancara bebas. dan wawancara terpandu. Dalam prakteknya, pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar dari hal untuk ditanyakan.
2. Kuesioner
Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang digunakan dalam metode komunikasi tidak langsung, artinya responden secara tidak lang-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sung menjawab pertanyaan tertulis. Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mendapatkan informasi lengkap dari responden tentang masalah, tanpa khawatir jika responden, ketika mengisi daftar pertanyaan, memberikan jawaban yang tidak benar. Selain itu, responden mengetahui informasi yang diminta. Ada beberapa jenis kuesioner.

- (a) Kuesioner terstruktur Dalam kuesioner terstruktur, jawab pertanyaan disajikan telah disediakan. Responden diminta untuk memilih jawaban yang cocok untuk Anda.
- (b) Kuesioner Tidak Terstruktur Kuesioner ini mengajukan pertanyaan dalam formulir pertanyaan terbuka. Dengan demikian, responden diberi kebebasan untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan pendapatnya.

2.13 SPSS

SPSS merupakan salah satu program yang dapat digunakan untuk mengolah, menghitung dan menganalisis data statistik. SPSS telah berkembang dari versi 6.0 ke versi 20 dan dapat terus berkembang lagi. (Sujarweni, 2015).

Statistical Product and Service Solution SPSS adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Keunggulan program ini adalah dapat melakukan semua perhitungan statistik dengan lebih cepat, dari yang paling sederhana hingga yang paling kompleks. Jika perhitungan dilakukan secara manual, akan memakan waktu lebih lama. (Sarwono, 2006).

2.14 Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas berasal dari kata validitas yang berarti sejauh mana ketelitian dan ketepatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurannya. Selanjutnya, validitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur sebenarnya adalah variabel yang ingin diteliti oleh peneliti. (Ghozali, 2006) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur validitas atau keabsahan suatu kuesioner.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid, artinya instrumen pengukuran yang digunakan untuk memperoleh data adalah valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (M. Sugiyono, 2013). Untuk mengetahui valid tidaknya angket yang disusun, perlu dilakukan uji korelasi antara skor nilai setiap item pernyataan dengan skor total angket.

2.15 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan berbagai jenis paradigma, muncul berbagai pendekatan penelitian, yaitu:

1. Pendekatan Kuantitatif
Pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang didasarkan pada perhitungan persentase, rata-rata, Ki-square dan perhitungan statistik lainnya. (Soewadji, 2012).
2. Pendekatan Kualitatif
Pendekatan kualitatif adalah penyelidikan yang menghasilkan hasil yang tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik. Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. (Soewadji, 2012).

2.16 Penelitian Terdahulu

1. (Oktaviani dan Saputri, 2015)
Studi kualitas layanan juga dilakukan oleh (Oktaviani dan Saputri, 2015) dengan judul "Analisis Kualitas Layanan *Service Quality* Perguruan Tinggi Abdi Nusa Palembang Website". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan website yang diimplementasikan pada perguruan tinggi Abdi Nus menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode ini mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif dengan menggunakan lima parameter pengukuran yang dimodifikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. (Nurbayani, Sunanik, dkk., 2020)
Kajian tentang kualitas pelayanan juga dilakukan (Nurbayani dkk., 2020) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Akademik di Universitas Cocroaminoto Palopo”. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan model survei eksploratif berdasarkan tanggapan responden terhadap daftar pernyataan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan di 4 fakultas dan 11 program studi UNCP. Kajian yang dilakukan untuk mengidentifikasi kualitas layanan akademik UNCP menghasilkan beberapa kesimpulan.
3. (Elyana, 2017)
(Elyana, 2017) juga melakukan penelitian serupa sebelumnya mengenai kualitas layanan dengan judul Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Perbankan Menggunakan Cobit 5 . 5 bingkai. Sehingga dengan mengukur kualitas layanan Sistem Informasi kepada pelanggan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dan diharapkan dapat memberikan saran dan rekomendasi kepada manajemen. Penelitian sebelumnya membahas
4. (Elyana, 2017)
Melakukan penelitian serupa tentang kualitas layanan dengan judul Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Penerapan Metode Webqual Studi Kasus UIN Suska Riau. Teknik pengumpulan data melalui angket dan observasi dengan metode analisis regresi linier berganda.
5. (Mustikaningtyas, Saputra, dan Pinandito, 2016)
Berdasarkan analisis heading *usability* pada *website* Universitas Brawijaya dengan evaluasi heuristik, berdasarkan hasil evaluasi heuristik, evaluator ahli menemukan 53 masalah *usability*. Pada pengujian preferensi pengguna menggunakan PSSUQ, diperoleh 3 pernyataan yang menunjukkan nilai yang cukup untuk respon pengguna, dan 16 pernyataan lainnya menunjukkan nilai yang baik.
6. (Supriyono dkk., 2016)
Handoko melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Kualitas Layanan* Sistem Informasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Studi Kasus STMIK AMIKOM Yogyakarta dan AMIKOM Cipta Darma Surakarta. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan variabel yang terdiri dari daya tanggap, peningkatan sumber daya manusia untuk melayani siswa dengan tanggap, dan kecepatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. (Rosyidah, Wuryandari, dan Rusgiyono, 2015)
Penelitian sebelumnya yang membahas metode IPA (Rosyidah dkk., 2015) berjudul Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Fuzzy Servqual, IPA Quadrant, dan PGCV Index”. Kualitas layanan *kualitas layanan* membutuhkan perhatian di sektor layanan. Suatu jasa dianggap dan dianggap baik jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (Setiawan, 2016)
8. Penelitian sebelumnya juga membahas metode webqual dan IPA dari (Setiawan, 2016) berjudul ”Analisis kualitas website menggunakan *webqual* dan Importance-Performance Analysis pada situs Kaskus” Berdasarkan hasil evaluasi kualitas Kaskus Layanan *website* dengan menggunakan metode WEBQUAL dan *Importance Performance Analysis*, dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* Kaskus belum sesuai dengan harapan pengguna.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

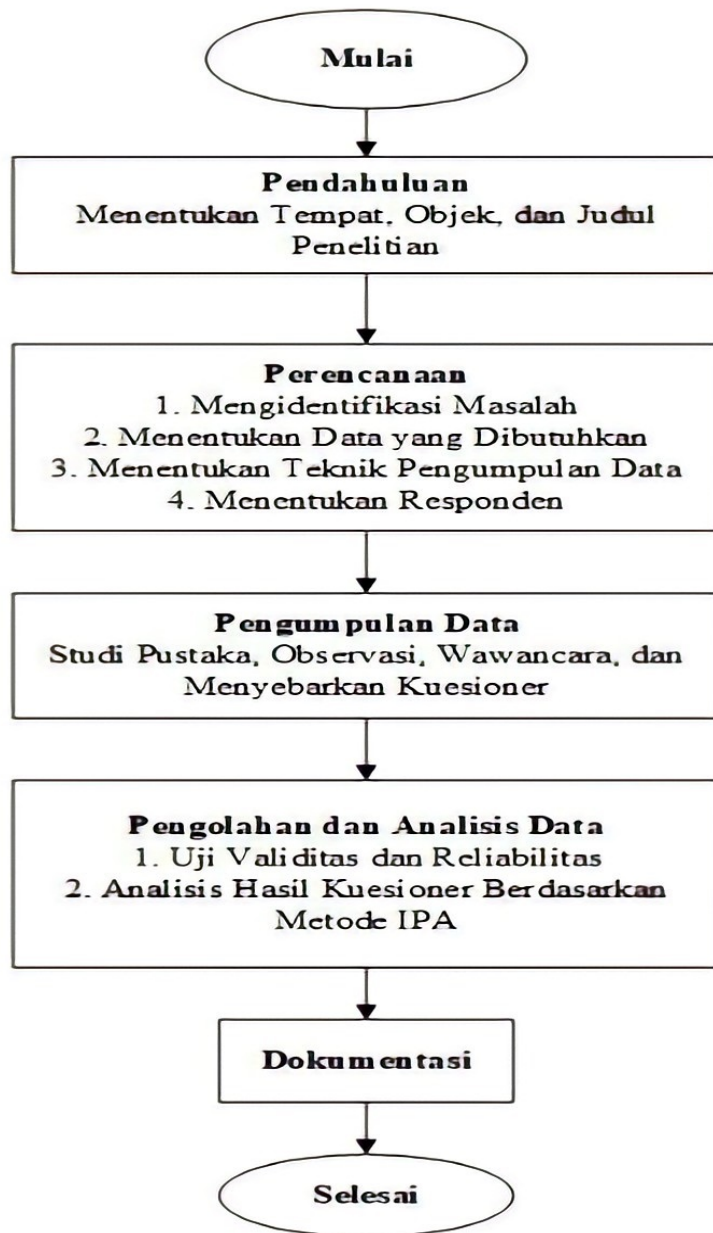
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi pengerjaan dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan pada penelitian merupakan tahap atau langkah awal sebelum melakukan penelitian. Tahap ini dimulai dengan menentukan tempat atau studi kasus dan menentukan judul yang tepat dengan studi kasus yang ada. Tahap pendahuluan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. Menentukan Studi Kasus

Langkah yang paling pertama dilakukan adalah mencari studi kasus atau tempat penelitian untuk melakukan penelitian Tugas Akhir, penelitian ini dilakukan pada Stikip Aisyiyah Riau yang terletak di Jl. Angka No.12 RT.006/RW.001 Kelurahan Air Hitam, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru.

2. Menentukan Objek Penelitian

Langkah selanjutnya adalah menentukan objek penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah *website* Stikip Aisyiyah Pekanbaru Riau.

3. Menentukan Judul Penelitian

Setelah menentukan studi kasus dan objek penelitian maka langkah selanjutnya adalah menentukan judul. Judul dari penelitian tugas akhir ini yaitu “Analisis Kualitas *Website* Stikip Aisyiyah Riau dengan *Webqual* 4.0 dan Importance Performance Analysis IPA.

3.2 Tahap Perencanaan

Kegiatan yang terdapat pada tahap perencanaan adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Masalah Penelitian

Mengidentifikasi masalah untuk dipecahkan, hal ini dilakukan untuk menghilangkan keragu-raguan. Langkah yang dilakukan yaitu menentukan rumusan masalah, batasan masalah, serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian. Adapun cara mengidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara kepada bagian IT dan mahasiswa Stikip Aisyiyah Riau. Screenshot permasalahan website terdapat pada Lampiran B.

2. Menentukan Data yang dibutuhkan

Sebelum mengumpulkan data, terlebih dahulu harus ditentukan data apa yang akan dibutuhkan dalam penelitian tugas akhir ini. Penentuan data penelitian ini dilakukan setelah observasi secara langsung, selanjutnya melakukan studi pustaka untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang diperlukan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (a) Data Utama atau primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan bagian pengelola *website*, bagian Kemahasiswaan, dan mahasiswa Stikip Aisyiyah Riau seperti data tentang sejarah *website*, profil dan sejarah Stikip Aisyiyah Riau, serta visi misi, struktur organisasi, dan permasalahan yang terdapat pada *website*.
- (b) Data Pendukung atau sekunder, yaitu buku dan jurnal mengenai metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu jurnal mengenai metode *WebQual* dan IPA.

3. Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik pengumpulan data maka dilakukan penelitian studi pustaka, observasi serta wawancara untuk memastikan apakah alat yang ditentukan dapat diterapkan pada objek penelitian. Setelah menentukan teknik pengumpulan data, tahap selanjutnya adalah menentukan alat untuk mengumpulkan data yaitu studi pustaka, wawancara dan survei kuesioner.

4. Menentukan Responden

Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Stikip Aisyiyah Riau. Jumlah mahasiswa yang aktif sebanyak 474 orang kemudian untuk menghitung sampel menggunakan rumus *slovin*. Banyak responden atau sampel yang digunakan dalam proses penyebaran kuesioner diperoleh menggunakan rumus *slovin* seperti berikut ini:

$$n = N1 + Ne^2 \quad (3.1)$$

$$n = \frac{4741}{1 + 474 \times 0,1^2}$$

$$n = 4741 + 474 \times 0,01$$

$$n = 4741 + 4,74$$

$$n = 4745,74 = 82,57$$

Keterangan:

n = Sampel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$N = \text{Populasi} = 474$

$e = \text{Taraf Kesalahan} = 10\%$

Dari Persamaan 3.1 di atas maka didapat jumlah sampel pada penelitian 82 responden dan di genapkan menjadi 100 responden. Kerena jumlah populasi seluruh responden 474 dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 100 responden, maka peneliti menggunakan teknik Simple Random Sampling. Teknik ini digunakan karena setiap elemen penelitian dari suatu populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan bahan penelitian.

Tahap pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi dari penelitian sejenis, jurnal, dan buku yang berhubungan dengan penulisan penelitian tugas akhir ini. Kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari data internal objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari buku dan jurnal yang berhubungan dengan judul penelitian seperti Analisis Kualitas *Website* Ruangguru.Com Menggunakan *Webqual* 4.0 Dan IPA (*Importance Performance Analysis*), dengan judul Analisis Kualitas *Website* Tribunnews.com Menggunakan Metode *Webqual* dan *Importance Performance Analysis*, (Santoso, 2009) dengan judul Analisis Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* Dan *Importance Performance Analysis* IPA Pada Situs Kaskus.

2. Observasi

Melakukan pengamatan langsung terhadap *website* Stikip Aisyiyah Riau, fungsi *website*, serta alur penggunaan *website* Stikip Aisyiyah Riau, agar mempermudah dalam menemukan permasalahan yang terdapat pada *website* tersebut.

3. Wawancara

Akses tanya jawab dilakukan pada objek yang pernah mengakses situs Stikip Aisyiyah Riau. Wawancara dilakukan langsung mengenai permasalahan yang terdapat pada *website* Stikip Aisyiyah Riau dengan staff pengelola situs web yang akan diteliti, serta beberapa mahasiswa aktif Stikip Aisyiyah Riau. Peneliti memberikan pertanyaan seputar layanan *website* Stikip Aisyiyah Riau. Berita acara saat wawancara tersebut dapat dilihat pada Lampiran A.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menyebarkan Kuesioner

Untuk mengetahui kualitas website Stikip Aisyiyah Riau, maka penelitian ini dilakukan dengan metode survei berdasarkan kuesioner. Kuesioner didalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website yang telah diimplementasikan oleh pihak Stikip Aisyiyah Riau. Setelah menyebarkan kuesioner, dilakukan uji prasyarat instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pernyataan yang diusulkan untuk mengukur variabel adalah valid. Dalam menentukan variabel pembuatan kuesioner, peneliti menggunakan variabel yang terdapat dalam metode *webqual* 4.0. Adapun pernyataan kuesioner serta jawaban responden dapat dilihat pada Lampiran C.

3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Tahap ini dilakukan dengan melakukan pengolahan terhadap data kuesioner responden dengan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis hasil kuesioner menggunakan metode IPA:

3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pada tahap ini peneliti akan melakukan uji validitas yang bertujuan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang diperoleh valid atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi Product Moment atau R tabel dengan R hitung, dimana R hitung harus lebih besar dari R tabel. Setelah menyelesaikan uji validitas, langkah selanjutnya adalah pengujian reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sudah reliable atau non reliable. Hasil uji validitas dan reliabilitas terdapat pada Lampiran D.

3.6 Analisis Hasil Kuesioner Berdasarkan Metode IPA

Pada langkah selanjutnya peneliti akan menggunakan metode IPA untuk analisis kualitas *website* berdasarkan tingkat kepentingan pengguna dan kinerja *website* dengan menggunakan *tools IBM SPSS 20*. Evaluasi perhitungan yang dilakukan yaitu dengan membagi skor dari masing-masing rata-rata variabel *importance* yang mempunyai perbedaan signifikan dengan rata-rata variabel *performance*. Analisis yang digunakan dalam metode IPA ada dua, yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran.

Analisis tingkat kesesuaian akan menentukan skala prioritas yang akan digunakan dalam memproses hasil analisis kuadran. Analisis kesenjangan digunakan sebagai cara untuk memeriksa tingkat kualitas situs web

yang ditinjau dari nilai kesenjangan gap antara kualitas yang dirasakan atau Aktual dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan atau ideal. Dalam analisis kesenjangan gap, tingkat kualitas *website* yang baik bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sebenarnya telah mencapai kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Jika hasil analisis gap negatif, tingkat kualitas yang dirasakan dinyatakan masih kurang sehingga belum memenuhi keinginan yang ideal dari pengguna. Analisis kuadran dalam metode IPA menghasilkan grafik diagram Kartesius.

3 Tahap Dokumentasi

Melakukan dokumentasi hasil penelitian, yaitu semua data yang diperoleh dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan akan menghasilkan sebuah laporan yang nantinya akan diujikan kembali kepada pembimbing ataupun penguji penelitian. Data yang diperoleh sebelumnya diolah sedemikian rupa kedalam laporan penelitian yang akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penelitian tugas akhir ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode *Website Quality Webqual* dan metode *Importance Performance Analysis* IPA, untuk mengetahui kualitas Layanan dari website Stikip Aisyiyah Riau dan untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu ditingkatkan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil perhitungan rata-rata nilai kesenjangan GAP pada *website* Stikip Aisyiyah Riau menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar $-0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja *website* Stikip Aisyiyah Riau masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.
2. Hasil yang didapatkan setelah menganalisis dengan analisis kuadran didapatkan 3 atribut yang masuk dalam kuadran A dimana kuadran ini adalah prioritas utama dalam perbaikan layanan karena memiliki kepentingan yang tinggi sedangkan kinerjanya rendah. 8 atribut pada kuadran B dimana kuadran ini harus dipertahankan dikarenakan tingkat kepentingan dan kinerjanya sama tinggi. 7 atribut pada kuadran C kuadran ini memiliki tingkat kinerjanya dan kepentingannya sama-sama rendah maka bisa dikatakan kinerja dari sistem tidak begitu mempengaruhi kepentingan dan 5 atribut pada kuadran D kuadran ini dikatakan berlebihan, kualitas layanan dalam kuadran ini dianggap pengguna kurang penting namun pelaksanaan kinerjanya dinilai terlalu berlebihan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti memberikan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian maka pihak perusahaan perlu meningkatkan kinerja *website* agar tingkat kinerja *Performance* lebih tinggi dibandingkan tingkat kepentingan *Importance*. Dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan pada *website* Stikip Aisyiyah Riau.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau bahan pertimbangan bagi pihak pengelola website Stikip Aisyiyah Riau untuk memperbaiki kualitas *website* dan melakukan evaluasi secara rutin pada layanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Aggraeni, L., Puspitasari, H., El Ayyubi, S., dan Wiliasih, R. (2013). Akses umkm terhadap pembiayaan mikro syariah dan dampaknya terhadap perkembangan usaha: Kasus bmt tadbiiurul ummah, kabupaten bogor. *Al-Muzara'ah*, 1(1), 56–67.
- Apriani, Y., Santi, R., dan Fenando, F. (2018). Analisis kualitas layanan website badan kesatuan bangsa dan politik kota palembang menggunakan metode webqual 4.0. Dalam *Prosiding seminar nasional sains dan teknologi terapan* (Vol. 1).
- Achibald, A. L., Haley, C., Brown, J., Couperwhite, S., McQueen, H., Nicholson, D., ... others (1995). The pigmap consortium linkage map of the pig (sus scrofa). *Mammalian Genome*, 6(3), 157–175.
- Adhana, K. Y. (2012). *Menyelesaikan website 30 juta rupiah*. Purwokerto: Jasakom.
- Ardi, H., Ajami, A., Kardan, F., dan Avilagh, S. N. (2016). Analysis and implementation of a nonisolated bidirectional dc–dc converter with high voltage gain. *IEEE Transactions on Industrial Electronics*, 63(8), 4878–4888.
- Ariska, O. D., Kusyanti, A., dan Bachtiar, F. A. (2018). Evaluasi kualitas layanan website portal jurnal universitas brawijaya dan website student journal universitas brawijaya menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa (importance performance analysis). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Barnes, S. J., dan Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial management & Data systems*.
- DeLone, W. H., dan McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60–95.
- Dewi, K., dan Monalisa, M. (2016). Effect of corporate social responsibility disclosure on financial performance with audit quality as a moderating variable. *Binus Business Review*, 7(2), 149–155.
- Efyana, I. (2017). Decision support system untuk kelayakan pemberian kredit motor dengan menggunakan metode simple additive weighting pada perusahaan leasing. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 13(1), 85–91.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khairina, I., dan Suprpto, N. H. W. (2017). Analisis usability pada website jawa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

timur park group dengan heuristic evaluation. *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.* e-ISSN, 2548, 964X.

Kuncoro, R. G., dan Anwar, S. (2021). Mampukah non performing financing memoderasi car, psr, zpr terhadap profitability bank umum syariah? *Jurnal Revenue: Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi*, 2(1), 107–115.

Muazansyah, I., dan Sudirman, I. (2019). Kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas tanjung palas berdasarkan metode importance performance analysis. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 75–83.

Mustikaningtyas, B. A., Saputra, M. C., dan Pinandito, A. (2016). Analisis usability pada website universitas brawijaya dengan heuristic evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3), 188–192.

Nurbayani, E., Sunanik, S., dkk. (2020). Problematika pelayanan akademik fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan institut agama islam negeri (iain) samarinda. *Jurnal Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Borneo*, 1(1), 93–105.

Oktaviani, N., dan Saputri, N. A. O. (2015). Perancangan mini game bergenre adventure menggunakan aplikasi game maker. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI*, 4(3), 121–125.

Pipin, A. (2013). Kamus teknologi informasi. *Bandung: Titian Ilmu*.

Pratama, A. H., dan Yudhistira, G. (2020). *Environmental graphic design taman wisata alam pundi kayu kota Palembang* (Unpublished doctoral dissertation). Politeknik Palcomtech.

Purnamasari, E. (2015). Aspects of qurban ritual in pekanbaru. *AKADEMIKA: Jurnal Pemikiran Islam*, 20(2), 337–358.

Putra, H. R. C., dkk. (2014). *Analisis usability website repository perpustakaan institut teknologi sepuluh nopember surabaya (studi deskriptif tentang usability website repository perpustakaan institut teknologi sepuluh nopember surabaya berdasarkan evaluasi heuristik)* (Unpublished doctoral dissertation). UNIVERSITAS AIRLANGGA.

Rahadi, M., dan Sudrajad, S. (2000). Statistik pendidikan. *Bandung: CV. Pustaka Setia*.

Rosyidah, H., Wuryandari, T., dan Rusgiyono, A. (2015). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan fuzzy servqual, kuadran ipa, dan indeks pgcv. *Jurnal Gaussian*, 4(4), 885–894.

Santoso, I. (2009). *Interaksi manusia dan komputer edisi 2*. Penerbit Andi.

Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Graha ilmu.

Sensuse, D. I., dan Prayoga, S. H. (2010). Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction). *Jur-*

nal Sistem Informasi, 6(1), 70–79.

- Setiawan, E. B. (2016). Sistem informasi geografis untuk pemetaan potensi usaha industri kreatif. *Jurnal CoreIT: Jurnal Hasil Penelitian Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 2(1), 1–7.
- Sewadji, J. (2012). Pengantar metodologi penelitian. *Jakarta: Mitra Wacana Media*, 210.
- Sbiyakto, H., dan Algifari, A. (2016). Cointegration and causality test among export, import, and foreign exchange. *JEJAK: Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan*, 9(1), 82–95.
- Sugiyono, D. (2008). Metode penelitian bisnis. *Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas*.
- Sugiyono, M. (2013). Kualitatif, dan kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*.
- Sjarweni, V. W. (2015). *Spss untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supriyono, H., Sutopo, A., Nursyahid, H., Kurniawan, B. A., Fahrudin, I. N., Handoko, D., ... Kurniawan, D. C. (2016). Penerapan teknologi web sekolah bagi smp dan sma muhammadiyah kartasura. *Warta LPM*, 19(1), 39–52.
- Utama, G. P., Hamzah, A., dan Lestari, U. (2017). Sistem pengujian kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus pada portal sistem informasi akademik di institut sains & teknologi akprind yogyakarta): website. *Jurnal Script*, 5(1), 29–39.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN A1 HASIL WAWANCARA

Narasumber : Darma Gunawan, S.Kom

Jabatan : Kepala Labor

A = Kapan website Stikip Aisyiyah dibuat ?

B = website Stikip Aisyiyah dibuat pada tahun 2016

A = Apakah website Stikip Aisyiyah sebelum di gunakan sudah diuji terlebih dahulu?

B = Iya, sebelum digunakan website sudah di uji terlebih dahulu

A = Apa kendala yang dihadapi pihak pengelola website saat mengoperasikan website Stikip Aisyiyah tersebut?

B = Kendala yang dihadapi yaitu saat website mengalami error

A = Sudah pernahkah atau sudah berapa kali website Stikip Aisyiyah dirubah?

B = Sistem masih sama, Cuma dari kita sendiri dari pengelola yang sering mengevaluasi

A = Apakah ada kritik dari mahasiswa maupun dosen mengenai website Stikip Aisyiyah ?

B = iya, itu pasti ada

A = Apakah website Stikip Aisyiyah pernah dievaluasi sebelumnya ?

B = Kalau menggunakan metode belum pernah, hanya dari pihak pengelola saja

A = Seberapa penting evaluasi bagi pihak pengelola website Stikip Aisyiyah ?

B = ya, sangat penting tentunya, karna bisa mempermudah mahasiswa dan dosen

A = Apakah pada awal pembangunan website Stikip Aisyiyah ini menerapkan konsep IMK ?

B = Iya, itu pasti

A = Pernahkah website Stikip Aisyiyah terjadi crash/error?

B = Pernah, seperti pada jam sibuk,

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- A = Apa jenis-jenis terjadinya error ?
B = Lambatnya respon website ketika mahasiswa sedang mengoperasikan website
A = Apa dampak bagi pengguna jika terjadinya *error*
B = Membuat pengguna jadi kesal atau kurang nyaman
A = Seberapa penting penggunaan website Stikip Aisyiyah bagi Kampus?
B = Sangat penting tentunya yaa, karna dapat mempermudah aktifitas kampus
A = Berapa jumlah seluruh mahasiswa Stikip Aisyiyah?
B = Jumlah mahasiswa 450 orang
A = berapa jumlah prodi yang ada di Stikip Aisyiyah?
B = kalau sekrang masih 2 prodi dan akan di tambah lagi



Pekanbaru, 2 November 2021

Dharma Gunawan
Dharma Gunawan, S.Kom



Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A
Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara


Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andri ardyansyah
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Angkatan : 2018
Waktu Wawancara : 09-12-2021
Tempat Wawancara : Stkip Aisyiyah

Menerangkan Bawhwa Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rudi Kumiawan
NIM : 11653103863
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian: Analisis Kualitas Website Stkip Aisyiyah Riau Dengan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber

(Andri Ardyansyah)

Nama : Andri Andyansyah
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Angkatan : 2018
Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang

bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Apakah anda pernah mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Pernah.
 2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Persemster sih.
 3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Alhamdulillah mudah.
 4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Informasi kegiatan kampus, seperti studi lapangan.
 5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas? Jawaban: Ada beberapa yang belum jelas.
 6. Apakah informasi yang terdapat di website Stikip Aisyiyah Riau uptdate? Jawaban: Iya.
 7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan? Jawaban: Ada beberapa menu yang belum bisa dikases.
 8. Apakah tampilan website Stikip Aisyiyah Riau menarik? Jawaban: Menarik.
 9. Apakah reputasi website Stikip Aisyiyah Riau bagus? Jawaban: Cukup bagus.
 10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Tidak ada, hanya kendala nomor registrasi ketika mengakses website tersebut.
 11. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau memberikan informasi yang anda butuhkan? Jawaban: Belum, seperti informasi KHS.
 12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Semua mahasiswa lebih mudah mengakses website tersebut dan bisa menggunakan semua menu yang tersedia didalam website tersebut.
 13. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau sudah efektif dan efisien? Jawaban: Dari keluhan-keluhan yang tadi, menurut saya belum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A
Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fhatini
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Angkatan : 2018
Waktu Wawancara : 09-12-2021
Tempat Wawancara : Stkip Aisyiyah

Menerangkan Bawha Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rudi Kurniawan
NIM : 11653103863
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian: Analisis Kualitas Website Stkip Aisyiyah Riau Dengan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber

Fhatini

Nama : Fhatini
Jurusan : Pendidikan Ekonomi
Angkatan : 2018
Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang

bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Apakah anda pernah mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Pernah.
 2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Persemster sih.
 3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Alhamdulillah mudah.
 4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Informasi kegiatan kampus, seperti studi lapangan.
 5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas? Jawaban: Ada beberapa yang belum jelas.
 6. Apakah informasi yang terdapat di website Stikip Aisyiyah Riau uptdate? Jawaban: Iya.
 7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan? Jawaban: Ada beberapa menu yang belum bisa dikases.
 8. Apakah tampilan website Stikip Aisyiyah Riau menarik? Jawaban: Menarik.
 9. Apakah reputasi website Stikip Aisyiyah Riau bagus? Jawaban: Cukup bagus.
 10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Tidak ada, hanya kendala nomor registrasi ketika mengakses website tersebut.
 11. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau memberikan informasi yang anda butuhkan? Jawaban: Belum, seperti informasi KHS.
 12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Semua mahasiswa lebih mudah mengakses website tersebut dan bisa menggunakan semua menu yang tersedia didalam website tersebut.
 13. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau sudah efektif dan efisien? Jawaban: Dari keluhan-keluhan yang tadi, menurut saya belum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A
Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Shintya
Program Studi : Pg-Paud
Angkatan : 2019
Waktu Wawancara : 09-12-2021
Tempat Wawancara : Stkip Aisyiyah

Menerangkan Bawha Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rudi Kumiawan
NIM : 11653103863
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian: Analisis Kualitas Website Stkip Aisyiyah Riau Dengan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber

Dwi Shintya

Nama : Dwi Shinta
Jurusan : Pg-Paud
Angkatan : 2019

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang

bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Apakah anda pernah mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Pernah.
 2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Persemster sih.
 3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Alhamdulillah mudah.
 4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Informasi kegiatan kampus, seperti studi lapangan.
 5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas? Jawaban: Ada beberapa yang belum jelas.
 6. Apakah informasi yang terdapat di website Stikip Aisyiyah Riau uptdate? Jawaban: Iya.
 7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan? Jawaban: Ada beberapa menu yang belum bisa dikases.
 8. Apakah tampilan website Stikip Aisyiyah Riau menarik? Jawaban: Menarik.
 9. Apakah reputasi website Stikip Aisyiyah Riau bagus? Jawaban: Cukup bagus.
 10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Tidak ada, hanya kendala nomor registrasi ketika mengakses website tersebut.
 11. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau memberikan informasi yang anda butuhkan? Jawaban: Belum, seperti informasi KHS.
 12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Semua mahasiswa lebih mudah mengakses website tersebut dan bisa menggunakan semua menu yang tersedia didalam website tersebut.
 13. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau sudah efektif dan efisien? Jawaban: Dari keluhan-keluhan yang tadi, menurut saya belum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A
Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lidya Anggraini
Program Studi : Pg-Paud
Angkatan : 2019
Waktu Wawancara : 09-12-2021
Tempat Wawancara : Stkip Aisyiyah

Menerangkan Bawha Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rudi Kurniawan
NIM : 11653103863
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian: Analisis Kualitas Website Stkip Aisyiyah Rini Dengan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber

Lidya Anggraini

Nama : Lidya Anggraini

Jurusan : Pg-Paud

Angkatan : 2019

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang

bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Apakah anda pernah mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Pernah.
 2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Persemster sih.
 3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Alhamdulillah mudah.
 4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Informasi kegiatan kampus, seperti studi lapangan.
 5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas? Jawaban: Ada beberapa yang belum jelas.
 6. Apakah informasi yang terdapat di website Stikip Aisyiyah Riau uptdate? Jawaban: Iya.
 7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan? Jawaban: Ada beberapa menu yang belum bisa dikases.
 8. Apakah tampilan website Stikip Aisyiyah Riau menarik? Jawaban: Menarik.
 9. Apakah reputasi website Stikip Aisyiyah Riau bagus? Jawaban: Cukup bagus.
 10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Tidak ada, hanya kendala nomor registrasi ketika mengakses website tersebut.
 11. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau memberikan informasi yang anda butuhkan? Jawaban: Belum, seperti informasi KHS.
 12. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Semua mahasiswa lebih mudah mengakses website tersebut dan bisa menggunakan semua menu yang tersedia didalam website tersebut.
 13. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau sudah efektif dan efisien? Jawaban: Dari keluhan-keluhan yang tadi, menurut saya belum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ihsan Widianto
Program Studi : Pekon
Angkatan : 2019
Waktu Wawancara : 09-12-2021
Tempat Wawancara : Stkip Aisyiyah

Menerangkan Bawha Mahasiswa dibawah ini:

Nama : Rudi Kurniawan
NIM : 11653103863
Program Studi : Sistem Informasi
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Sains Dan Teknologi

Benar telah melakukan wawancara dan pengambilan data selama waktu penelitian berlangsung, dengan judul penelitian: Analisis Kualitas Website Stkip Aisyiyah Riau Dengan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Ipa). Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Narasumber

Ihsan Widiando

Nama : Ihsan Widianto

Jurusan : Pekon

Angkatan : 2018

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap Narasumber yang

bersangkutan mengenai permasalahan yang diteliti:

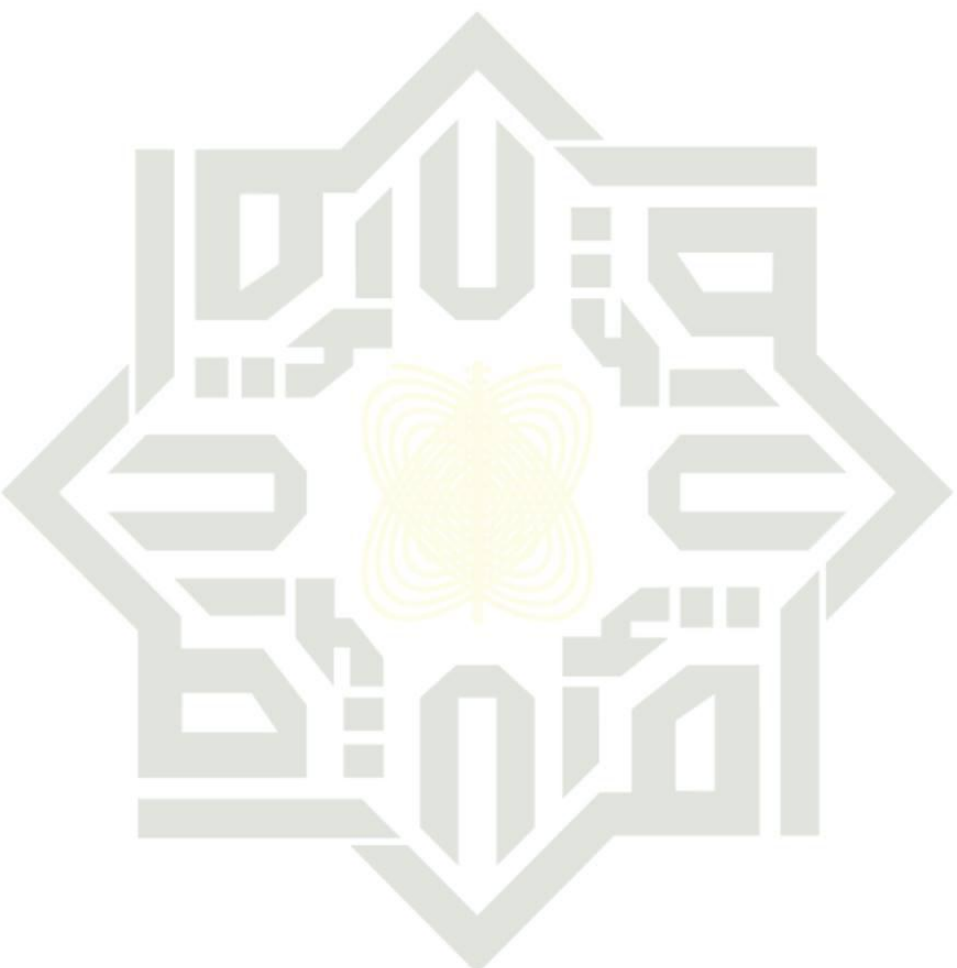
- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
1. Apakah anda pernah mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Pernah.
 2. Dalam sehari berapa kali anda mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Persemster sih.
 3. Apakah anda merasa mudah dalam menggunakan website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Alhamdulillah mudah.
 4. Hal apa saja yang biasanya anda baca di website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Informasi kegiatan kampus, seperti studi lapangan.
 5. Menurut anda apakah informasi yang tersedia sudah cukup jelas? Jawaban: Ada beberapa yang belum jelas.
 6. Apakah informasi yang terdapat di website Stikip Aisyiyah Riau uptdate? Jawaban: Iya.
 7. Menurut anda, apakah semua menu bisa digunakan? Jawaban: Ada beberapa menu yang belum bisa dikases.
 8. Apakah tampilan website Stikip Aisyiyah Riau menarik? Jawaban: Menarik.
 9. Apakah reputasi website Stikip Aisyiyah Riau bagus? Jawaban: Cukup bagus.
 10. Kendala apa saja yang anda alami selama mengakses website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Tidak ada, hanya kendala nomor registrasi ketika mengakses website tersebut.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau memberikan informasi yang anda butuhkan? Jawaban: Belum, seperti informasi KHS.
 2. Kedepannya apa yang anda harapkan dengan adanya website Stikip Aisyiyah Riau? Jawaban: Semua mahasiswa lebih mudah mengakses website tersebut dan bisa menggunakan semua menu yang tersedia didalam website tersebut.
 3. Apakah website Stikip Aisyiyah Riau sudah efektif dan efisien? Jawaban: Dari keluhan-keluhan yang tadi, menurut saya belum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

HASIL OBSERVASI



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Rudy Kurniawan panggilan rudy tanggal lahir Bungur kabupaten kepulauan meranti provinsi riau 11 januari 1998 anak dari bapak paryono ibu wan sarini alamat desa bungur kecamatan rangsan pesisir kabupaten kepulauan meranti provinsi riau hobi main game. Penulis telah melakukan pendidikan formal di SDN 19 bungur lulus tahun 2009 SMPN 1 tebing tinggi kepulauan meranti lulus tahun 2012 SMK muhamadiyah 3 pekanbaru jurusan teknik komputer jaringan lulus tahun 2016 dan langsung melanjutkan kuliah di UIN Suska Riau Prodi Sistem Informasi S1.

Selama menjadi mahasiswa penulis pernah melakukan Kerja Praktek di SMK muhamadiyah 3 pekanbaru. Penulis juga pernah melakukan pengabdian kepada masyarakat atau yang dikenal dengan KKN di desa pangkalan jambi kecamatan bukit batu kabupaten bengkalis. Pada penelitian Tugas Akhir ini penulis mengambil studi kasus di LPPM UIN SUSKA RIAU dengan judul TA analisis kualitas website STKIP AISYIYAH RIAU dgn webqual 4.0 dan importance analysis (IPA).

Untuk menjalin komunikasi dengan penulis baik dikampus maupun diluar kampus dapat menghubungi kontak melalui e-mail rudikurniawan158@gmail.com

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.