

## **BAB III**

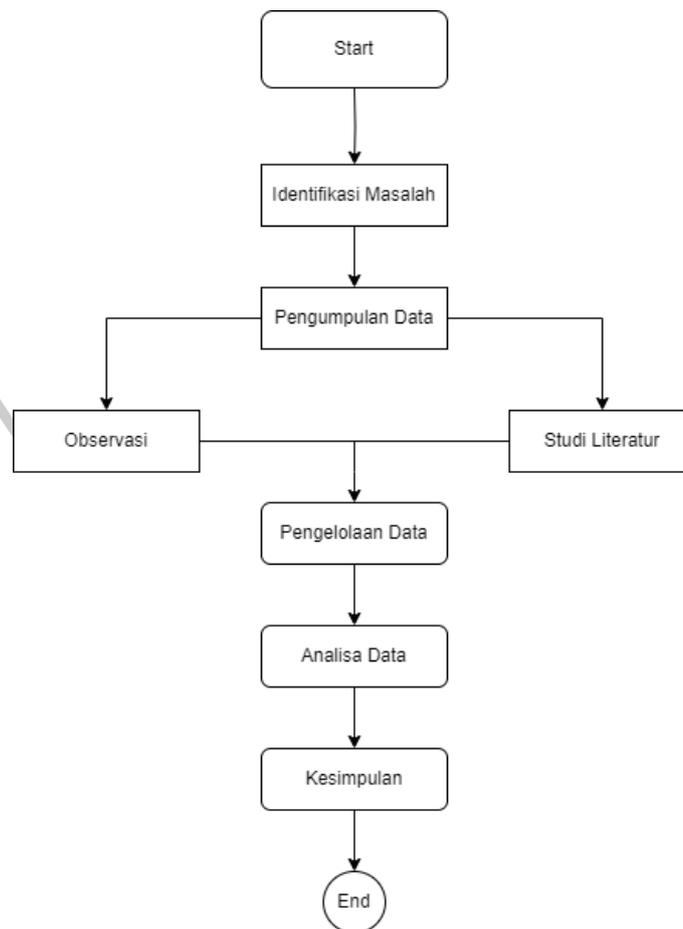
### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui survei yang berbasis pada skala Likert. Metode WebQual 4.0 diterapkan sebagai alat ukur utama untuk mengevaluasi kualitas situs web infinity-eo.com. Melalui survei yang dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang tingkat kualitas situs web milik PT. INFINITY CIPTA KARSA. Penilaian yang dilakukan akan mengukur sejauh mana situs tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada analisis kualitas situs web infinity-eo.com dengan mengaplikasikan metode WebQual 4.0 guna menentukan apakah situs tersebut telah mencapai standar kualitas yang diinginkan. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diimbangi dengan analisis deskriptif. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai kualitas situs web berdasarkan penilaian pengguna, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal.

Penelitian ini merupakan jenis studi kasus, karena menerapkan metode kuantitatif dan termasuk dalam kategori studi kasus. Hasil dari penelitian ini bersifat analisis deskriptif mengenai kualitas situs web infinity-eo.com dengan menggunakan metode WebQual 4.0 untuk menguji kualitas website yang dikelola oleh PT. INFINITY CIPTA KARSA. Di bawah ini adalah flowchart yang menggambarkan metode penelitian ini:



*Gambar 3.1 Flowchart Metode Penelitian*

### **3.2. Populasi dan Sample**

Studi ini meneliti populasi dan sampel yang terdiri dari pengguna internet yang pernah mengakses situs infinity-eo.com. Analisis terhadap variabel seperti usia serta lama waktu penggunaan internet dilakukan guna mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif mengenai pola perilaku dan preferensi pengguna dalam berinteraksi dengan situs tersebut.

### 3.3. Instrumen Penelitian

#### 3.3.1. Survei dengan Kuisisioner

Pada tahap ini, penulis menyebarkan kuesioner yang telah disusun berdasarkan standar WebQual 4.0 kepada responden yang pernah mengakses situs web INFINITY. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengumpulkan data terkait pengalaman pengguna dengan situs web tersebut. Untuk mengukur tingkat kesepakatan responden terhadap berbagai aspek kualitas situs web, digunakan skala Likert dengan pilihan jawaban mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju". Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas situs web dari berbagai dimensi yang diuji.

*Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner*

<b>Dimensi</b>	<b>Pertanyaan</b>
Kualitas Kegunaan	1. Pengoperasian situs web Infinity-eo.com mudah dipahami
	2. Menu dan struktur halaman di situs web infinity-eo.com mudah dipahami.
	3. Halaman di situs web infinity-eo.com terbuka dengan cepat.
	4. Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com tampak jelas dan mudah dibaca.
	5. Desain dan tata letak halaman di situs web infinity-eo.com konsisten dan memudahkan saya dalam menavigasi situs.
	6. Secara keseluruhan, situs web infinity-eo.com mudah digunakan.
	7. Situs web infinity-eo.com memberi pengalaman positif
Kualitas Informasi	1. Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com akurat.

	2. Situs web infinity-eo.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	3. Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com selalu up to date.
	4. Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com mudah dipahami.
	5. Situs web infinity-eo.com menyajikan informasi relevan bagi saya.
	6. Informasi di situs web infinity-eo.com disajikan dengan format yang sesuai.
	7. Saya merasa bahwa informasi di situs web infinity-eo.com sangat detail.
Kualitas Interaksi	1. Saya merasa situs web infinity-eo.com memiliki reputasi yang baik
	2. Saya merasa aman terhadap informasi data pribadi yang tersimpan pada situs web infinity-eo.com.
	3. Saya merasa aman dalam mengakses situs web infinity-eo.com.
	4. Situs web infinity-eo.com memberikan ruang personalisasi.
	5. Situs website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi (Kontak Whatsapp, Alamat, Sosial Media, dll).
	6. Tidak adanya gangguan saat mengakses situs web infinity-eo.com
	7. Saya merasa semua proses website infinity-eo.com berjalan dengan baik dan optimal

### **3.3.2. Perhitungan Skala Likert**

Dalam tahap ini, penulis menganalisis data yang diperoleh dari kuesioner dengan menerapkan metode perhitungan Skala Likert. Skala Likert dipilih sebagai alat ukur untuk menilai persepsi, sikap, dan opini responden mengenai berbagai aspek terkait situs web PT. INFINITY CIPTA KARSA. Perhitungan ini digunakan untuk menginterpretasikan hasil dari ketiga variabel yang dianalisis, yang mencakup dimensi-dimensi utama dalam penelitian ini. Dengan menerapkan metode WebQual 4.0, analisis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi aspek-aspek spesifik yang memerlukan perbaikan agar situs web dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

### **3.3.3. Analisa Hasil Data**

Pada tahap ini, peneliti menyajikan hasil analisis data yang diperoleh selama proses penelitian. Analisis ini bertujuan untuk menyusun kesimpulan yang jelas serta memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi PT. INFINITY CIPTA KARSA. Lebih dari itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada pengukuran kualitas situs web dengan metode WebQual 4.0. Dalam proses analisis data, peneliti memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25 sebagai alat bantu utama untuk memastikan hasil data yang valid, yang selanjutnya mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti yang diperoleh dari penelitian ini.

IBM SPSS Statistics 25 merupakan perangkat lunak statistik yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan analisis data, termasuk pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Peneliti menggunakan software ini untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan telah memenuhi standar validitas dan reliabilitas, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Pengujian ini

melibatkan analisis mendalam terhadap setiap item kuesioner, dengan dukungan dari fitur-fitur yang disediakan oleh IBM SPSS Statistics 25. Penjelasan lebih rinci mengenai langkah-langkah penggunaan alat ini akan diuraikan pada bagian berikutnya.

### 3.3.3.1. Uji Validitas

Tabel tabulasi skala agresivitas kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 1.5, tabel tabulasi kuesioner ini terkumpul dari data hasil responden kuesioner penelitian. Tahap selanjutnya peneliti melakukan uji validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment* untuk mengevaluasi validitas atau kesesuaian data dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Data yang digunakan untuk uji ini ditampilkan dalam tabel tabulasi skala agresivitas. Ada dua cara dalam pengambilan output dari uji Tabel tabulasi skala agresivitas kuesioner, yang merangkum data respons para responden, dapat ditemukan pada Lampiran 1.5. Tabel ini menjadi fondasi utama dalam melanjutkan tahap analisis berikutnya, yaitu pengujian validitas menggunakan metode *Pearson Product Moment*. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian dan relevansi setiap pertanyaan dalam kuesioner terhadap tujuan utama penelitian. Semua data yang diperlukan untuk pengujian validitas telah tersusun rapi dalam tabel tersebut. Proses pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{Hitung}$ , yang diperoleh dari hasil perhitungan statistik, dengan nilai  $r_{Tabel}$  sebagai tolok ukur. Perbandingan ini bertujuan untuk memastikan apakah setiap item dalam kuesioner memenuhi standar validitas yang ditetapkan dan dapat digunakan untuk mendukung analisis lebih lanjut.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{Hitung}$  dan  $r_{Tabel}$  guna memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur konsep yang hendak diteliti secara akurat. Nilai  $r_{Hitung}$  diperoleh melalui perhitungan korelasi antara skor suatu item dengan total skor semua item lainnya, yang menunjukkan sejauh mana

hubungan antar variabel tersebut. Sementara itu, nilai  $r_{Tabel}$  merupakan acuan yang diambil dari tabel distribusi korelasi, yang bergantung pada ukuran sampel ( $n$ ) dan tingkat signifikansi yang ditetapkan (biasanya 5% atau 0,05). Apabila nilai  $r_{Hitung}$  lebih besar dari  $r_{Tabel}$ , maka item tersebut dikategorikan valid, karena menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan relevan dengan skor total. Sebaliknya, jika nilai  $r_{Hitung}$  lebih kecil atau sama dengan  $r_{Tabel}$ , maka pernyataan tersebut dianggap tidak valid, mengindikasikan bahwa item tersebut kurang relevan atau tidak tepat untuk mengukur apa yang dimaksud. Dengan demikian, perbandingan ini sangat penting untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan memiliki validitas yang cukup tinggi dan dapat diandalkan untuk tujuan penelitian.

Pengujian validitas membutuhkan dukungan dari perangkat lunak statistik seperti IBM SPSS Statistics 25, yang berfungsi untuk mengolah data secara presisi dan menyediakan analisis yang mendalam guna mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Dengan menggunakan alat ini, peneliti dapat menilai kualitas data yang diperoleh dari kuesioner sekaligus memastikan bahwa setiap pertanyaan yang disusun memiliki relevansi yang kuat terhadap tujuan utama penelitian. Tahapan-tahapan dalam menggunakan IBM SPSS Statistics 25 untuk melakukan pengujian validitas akan dijelaskan secara rinci pada bagian berikut, memberikan panduan yang sistematis dan komprehensif untuk mendukung proses analisis data.

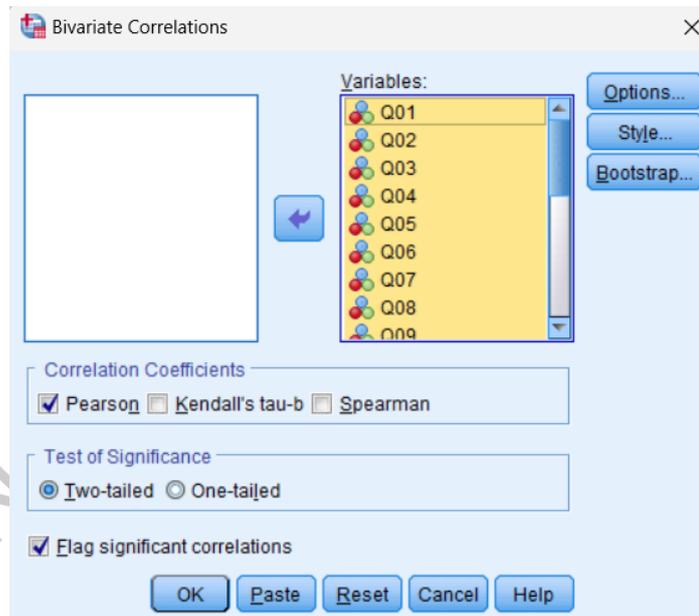
	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17
1	5.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
3	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	3.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	1.00	3.00	4.00	5.00
5	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
6	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
7	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00
8	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00
9	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
10	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
12	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
13	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00
14	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00
15	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00
16	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00
17	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00
18	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00
19	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00
20	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
23	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00
24	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00
25	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	5.00
26	4.00	3.00	1.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00
27	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Gambar 3. 2 Data jawaban kuesioner penelitian

● Gambar 3.2 yang tertera di atas memperlihatkan data hasil pengolahan jawaban kuesioner yang telah diekspor dari tabel tabulasi skala agresivitas. Data ini diperoleh melalui proses pengumpulan respons dari para responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian. Proses ekspor data ini merupakan langkah awal yang penting dalam pengolahan data, yang selanjutnya dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25. Dengan menggunakan software ini, data akan dianalisis lebih lanjut untuk menguji validitas setiap item dalam kuesioner secara lebih mendalam, dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan yang diajukan memiliki relevansi dan keakuratan yang memadai dalam menggambarkan variabel yang diukur dalam penelitian ini.

Tabulasi skala agresivitas yang terdiri dari 21 butir pertanyaan kuesioner telah direkapitulasi dan ditotal sebelum diimpor ke dalam perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25 untuk analisis lebih lanjut. Proses pengujian validitas data dimulai dengan menggunakan fitur Analyze > Correlate > Bivariate yang tersedia pada perangkat lunak tersebut.





Gambar 3.4 Uji Validitas untuk korelasinya

Seperti yang telah ditampilkan dan dijelaskan sebelumnya, untuk memperoleh output dari uji validitas diperlukan beberapa langkah hingga mencapai hasil seperti yang ditampilkan pada gambar di bawah ini. Gambar tersebut merupakan output dari uji validitas yang dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Penulis dapat melaksanakan pengujian ini karena merupakan bagian penting dari penelitian. Sebelum melakukan pengujian, salah satu syarat utama adalah mengumpulkan data melalui kuesioner serta proses rekapitulasi terhadap seluruh respons yang telah diperoleh.

IBM SPSS Statistics 25 memainkan peran penting dalam memastikan bahwa setiap pengujian dilakukan dengan presisi dan akurasi tinggi. Perangkat lunak ini telah terbukti menjadi pilihan utama dalam menganalisis data kuesioner dan mengevaluasi validitasnya secara menyeluruh. Sebagai salah satu alat analisis statistik terkemuka, IBM SPSS Statistics 25 menyediakan berbagai fitur yang mendukung berbagai jenis pengujian dalam penelitian, memberikan kemudahan dalam memproses data yang kompleks. Hasil yang diperoleh dari pengujian validitas menggunakan alat ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai

sejauh mana item-item dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang dimaksudkan dengan tepat.

IBM SPSS Statistics Processor is ready | Unicode ON

Gambar 3.5 Nilai Korelasi

Output dari uji validitas yang dihasilkan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.5, didasarkan pada data kuesioner yang telah diolah dan ditampilkan dalam tabulasi skala agresivitas. Analisis ini mencakup 21 item pertanyaan kuesioner yang masing-masing dilabeli dari Q01 hingga Q21. Dalam tabel hasil uji validitas tersebut, kolom Pearson Correlation menampilkan nilai korelasi atau  $r_{Hitung}$  yang menggambarkan hubungan antara item pertanyaan dengan variabel penelitian. Sementara itu, kolom Sig. mengindikasikan nilai signifikansi statistik untuk mengukur keabsahan data, dan kolom N menunjukkan jumlah total responden yang telah berpartisipasi, yakni sebanyak 70 orang.

Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam, peneliti melakukan perbandingan antara nilai  $r_{Hitung}$  yang telah diperoleh dengan nilai  $r_{Tabel}$  yang berfungsi sebagai acuan validitas. Nilai  $r_{Tabel}$  tersebut dihitung berdasarkan jumlah responden yang terlibat, yaitu sebanyak 70 partisipan, dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5%. Dalam penelitian ini, nilai  $r_{Tabel}$  yang dijadikan patokan adalah 0,235. Oleh karena itu, setiap nilai  $r_{Hitung}$  yang

melebihi angka 0,235 menunjukkan bahwa item-item dalam kuesioner tersebut memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi, sehingga data yang diperoleh dapat merepresentasikan variabel yang diteliti secara akurat dan objektif.

**DISTRIBUSI NILAI  $r_{tabel}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Gambar 3.6 Distribusi Nilai  $r_{Tabel}$

Sumber: *Dokumentasi Penelitian*

Pada gambar di atas menggambarkan distribusi nilai  $r_{Tabel}$ , dimana dalam penelitian ini, dengan melibatkan 70 respons dari para responden yang telah mengisi kuesioner. Nilai  $r_{Tabel}$  untuk penelitian dengan tingkat signifikansi sebesar 5% adalah 0,235. Berikut ini adalah data output hasil uji validitas yang ditampilkan dalam tabel berikut.

*Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas*

<b>No</b>	<b><math>r_{Hitung}</math></b>	<b><math>r_{Tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
Q01	0.242	0,235	Valid
Q02	0.503	0,235	Valid
Q03	0.324	0,235	Valid
Q04	0.430	0,235	Valid
Q05	0.290	0,235	Valid
Q06	0.336	0,235	Valid
Q07	0.439	0,235	Valid
Q08	0.312	0,235	Valid
Q09	0.360	0,235	Valid
Q10	0.392	0,235	Valid
Q11	0.460	0,235	Valid
Q12	0.653	0,235	Valid
Q13	0.428	0,235	Valid
Q14	0.478	0,235	Valid
Q15	0.359	0,235	Valid
Q16	0.483	0,235	Valid
Q17	0.309	0,235	Valid
Q18	0.613	0,235	Valid
Q19	0.346	0,235	Valid
Q20	0.399	0,235	Valid
Q21	0.368	0,235	Valid

Sumber: *Dokumentasi Penelitian*

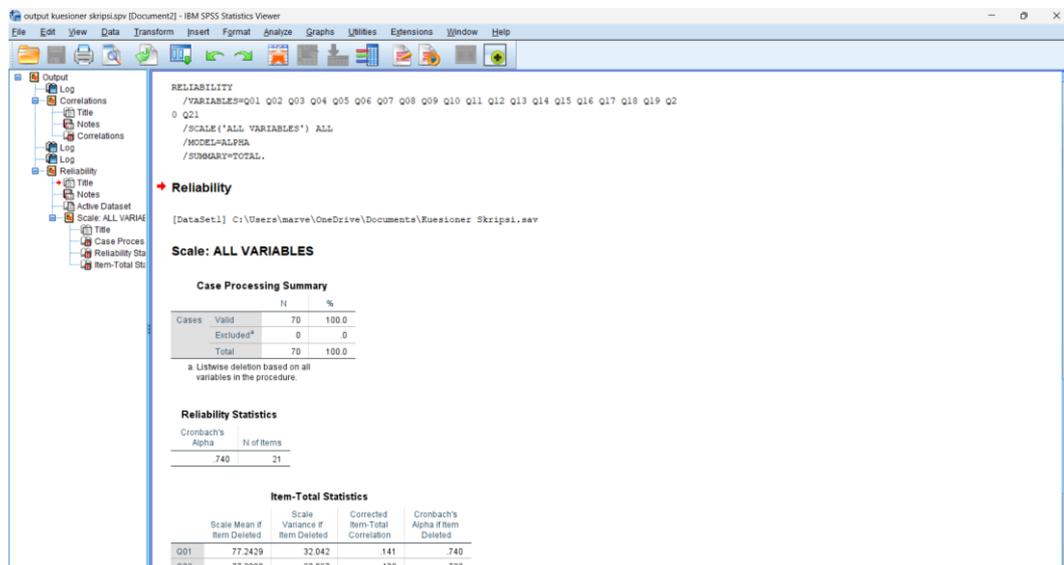
Hasil uji validitas yang ditampilkan dalam tabel sebelumnya menunjukkan langkah penting dalam memastikan keandalan data kuesioner. Tahap analisis berikutnya melibatkan perbandingan nilai  $r_{Hitung}$  dengan nilai  $r_{Tabel}$ , sebagaimana telah dijelaskan. Apabila nilai  $r_{Hitung}$  lebih besar dari  $r_{Tabel}$ , maka butir pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid dan relevan untuk dianalisis lebih lanjut. Sebaliknya, jika nilai  $r_{Hitung}$  lebih kecil dari  $r_{Tabel}$ , maka butir tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan tabel kesimpulan uji validitas, seluruh item pertanyaan, mulai dari nomor 1 hingga 21, dinyatakan valid. Temuan ini menegaskan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner telah memenuhi standar validitas yang diperlukan. Penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi kualitas situs web [infinity-eo.com](http://infinity-eo.com) guna memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan layanan digital perusahaan.

- Uji Validitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, data yang diperoleh dari kuesioner dapat dianggap sesuai untuk mendukung analisis lebih lanjut. Validitas ini menjadi dasar yang kuat untuk memastikan bahwa kuesioner mampu mengukur tujuan penelitian secara akurat, khususnya dalam mengevaluasi website [infinity-eo.com](http://infinity-eo.com).

### **3.3.3.2. Uji Realibilitas**

Setelah menyelesaikan uji validitas, peneliti melanjutkan dengan melakukan uji reliabilitas sebagai langkah penting untuk mengevaluasi konsistensi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Uji reliabilitas bertujuan memastikan bahwa kuesioner mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten, baik saat digunakan berulang kali maupun dalam kondisi berbeda, terutama untuk mengukur kualitas situs web berdasarkan dimensi WebQual 4.0. Metode yang diterapkan adalah uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, di mana nilai koefisien dianggap sangat reliabel jika melebihi 0,6 (Sujarweni, 2014). Dengan bantuan IBM SPSS Statistics 25, pengujian ini menghasilkan output yang menggambarkan tingkat konsistensi kuesioner. Hasil uji reliabilitas ini diharapkan dapat menjadi dasar kuat dalam mendukung validitas hasil penelitian dan

memberikan kepercayaan terhadap data yang telah terkumpul, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikutnya.



Gambar 3.7 Output Data Uji Realibilitas

Gambar di atas menampilkan hasil output uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25. Pada data Reliability Statistics, hasil uji reliabilitas terhadap data penelitian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah sebesar 0,740. Angka ini mengindikasikan tingkat reliabilitas yang baik, sehingga kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan untuk mengukur kualitas situs web sesuai dengan standar WebQual 4.0. Selain itu, hasil analisis ini juga menampilkan nilai N of Items, yang mencatat jumlah total item dalam kuesioner, yaitu sebanyak 21 pertanyaan. Dengan hasil ini, dapat disimpulkan bahwa kuesioner memiliki konsistensi internal yang memadai untuk mendukung pengukuran dalam penelitian, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikutnya.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	21

Tabel 3. 3 Reliabilitas Statistic

Sumber: *Dokumentasi Penelitian*

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,740 menunjukkan kuesioner ini reliabel dan memiliki konsistensi yang baik. Hal ini membuktikan bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur kualitas situs infinity-eo.com dengan andal.

#### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data penelitian dengan menyebarkan kuesioner secara daring melalui platform online. Proses distribusi dilakukan menggunakan media sosial seperti Instagram dan WhatsApp untuk menjangkau responden secara lebih luas. Kuesioner tersebut dibuat menggunakan Google Form, yang secara umum dikenal sebagai platform untuk kuesioner online. Hasil dari data yang telah dikumpulkan akan dipindahkan ke Microsoft Excel untuk diolah. Detail data yang terkumpul berasal dari pandangan responden melalui kuesioner, yang berhasil menghasilkan 70 jawaban partisipan terkait penelitian ini. Data tersebut ditampilkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 4 Jumlah Data Kuesioner

Metode Penyebaran	Valid	Tidak Valid	Keterangan
Online	70	-	-

Sumber: *Dokumentasi Penelitian*

### 3.5. Teknik Analisa Data

Pada tahap ini yang penulis lakukan untuk menganalisa data pada acuan penelitian ini adalah:

1. Pada awal penelitian ini penulis melakukan observasi pustaka secara online untuk memahami konsep dan teori terkait kualitas situs web, metode WebQual 4.0, serta penggunaan skala Likert dalam pengukuran data kuesioner. Studi ini melibatkan penelusuran dan analisis sumber-sumber terpercaya, seperti jurnal ilmiah, buku referensi, dan publikasi lain yang mendukung topik penelitian. Setelah memperoleh pemahaman yang memadai, penulis menyusun kuesioner berdasarkan kerangka teori yang telah dipelajari.
2. Setelah menyusun kuesioner, penulis menyebarkannya kepada responden yang merupakan pengguna internet yang pernah mengakses situs web Infinity-eo.com. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui berbagai platform untuk mencapai jumlah responden yang cukup dan beragam. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap berbagai aspek kualitas situs web menggunakan skala Likert dengan rentang penilaian mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju".
3. Setelah data terkumpul, penulis melakukan pembersihan data untuk memastikan bahwa hanya data yang valid dan relevan yang digunakan dalam analisis. Data yang tidak lengkap, tidak konsisten, atau duplikat dihapus atau diperbaiki sesuai dengan prosedur standar. Selanjutnya, data yang telah bersih diolah untuk analisis lebih lanjut dengan teknik statistik yang sesuai seperti uji reliabilitas, untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara kualitas situs web dan kepuasan pengguna.