






8.23%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 31 JAN 2025, 2:23 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

 IDENTICAL	 CHANGED TEXT	 QUOTES
0.08%	8.14%	0.06%

Report #24603659

BAB I PENDAHULUAN 1.1. Latar Belakang Di tengah pesatnya perkembangan era digital, keberadaan situs web telah menjadi elemen tak tergantikan dalam strategi bisnis modern, termasuk bagi perusahaan penyedia jasa seperti Infinity Event Organizer. Situs web tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi sebagai platform komunikasi yang efisien, media pemasaran yang strategis, serta alat penting untuk memberikan pelayanan klien secara optimal. Sebagai salah satu pelaku dalam industri event organizer, Infinity Event Organizer memahami bahwa memiliki situs web yang tidak hanya menarik secara visual tetapi juga unggul dalam aspek fungsionalitas dan responsivitas merupakan kunci untuk memenuhi ekspektasi klien. Melalui situs web tersebut, perusahaan dapat menjangkau calon klien dengan lebih luas, menyajikan informasi mendetail mengenai layanan yang ditawarkan, memamerkan portofolio acara yang telah sukses diselenggarakan, sekaligus memberikan kemudahan dalam proses reservasi hingga konsultasi secara online. Situs web yang berkualitas tinggi memberikan keuntungan kompetitif yang signifikan dalam industri event organizer. Di era yang serba cepat ini, klien mengharapkan akses yang mudah dan cepat terhadap informasi yang mereka perlukan, serta kemampuan untuk melakukan pemesanan atau konsultasi secara langsung melalui platform digital. Kualitas situs web menjadi cerminan dari profesionalisme dan kredibilitas perusahaan. Jika sebuah situs

web dapat menyajikan informasi dengan jelas, memiliki navigasi yang intuitif, serta tampilan yang menarik, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan calon klien dan membuat mereka lebih cenderung untuk memilih layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Namun, kualitas situs web tidak hanya diukur dari tampilan visualnya saja. Aspek-aspek seperti kecepatan akses, keamanan, kemudahan penggunaan, dan interaktivitas juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pengguna yang mengakses situs web memiliki harapan terhadap pengalaman yang menyenangkan, navigasi yang mudah, informasi yang akurat, serta interaksi yang memuaskan. Situs web yang lambat atau sulit digunakan dapat menyebabkan frustrasi bagi pengguna, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada persepsi mereka terhadap perusahaan. **20** Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek situs web perlu dilakukan untuk memastikan bahwa situs web tersebut benar-benar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam industri event organizer, di mana pengalaman dan kepuasan klien adalah segalanya, kualitas situs web memainkan peran penting dalam mempertahankan dan menarik klien. Infinity Event Organizer harus terus memantau dan meningkatkan kualitas situs web mereka untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin ketat. Analisis kualitas situs web dengan menggunakan metode seperti WebQual 4.0 dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana situs web tersebut berfungsi dari perspektif pengguna. Dengan memahami kekuatan dan kelemahan situs web, perusahaan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan klien dan, pada akhirnya, kesuksesan bisnis mereka. Sebagai penutup, dalam persaingan yang semakin kompetitif di industri event organizer, kualitas situs web memainkan peran penting sebagai faktor utama dalam menarik perhatian klien sekaligus mempertahankan loyalitas mereka. Di era di mana digitalisasi terus berkembang pesat, sebuah situs web tidak lagi hanya berfungsi sebagai media informasi, melainkan telah bertransformasi menjadi alat strategis untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan klien. Infinity Event Organizer harus memastikan bahwa situs web yang mereka

miliki dirancang dengan kualitas yang unggul agar mampu memberikan pengalaman pengguna yang optimal sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan klien terhadap layanan yang ditawarkan. Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mendalam terkait kualitas situs web ini. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung topik dengan judul “ANALISIS KUALITAS SITUS WEB INFINITY-EO.COM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 sebagai upaya untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas situs web tersebut secara sistematis.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Tidak adanya penelitian sebelumnya yang menerapkan metode WebQual 4.0 dalam menganalisis situs web ini, sehingga terdapat aspek-aspek kualitas website yang belum teridentifikasi secara objektif, seperti kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

1.2.2. Rumusan Masalah

• Bagaimana cara menerapkan metode WebQual 4.0 pada website infinity-eo.com?

1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan, berikut ini dirangkum ruang lingkup serta batasan masalah dalam penelitian ini:

- Penelitian ini secara khusus berfokus pada situs web infinity-eo.com, yang merupakan platform resmi dari PT. INFINITY CIPTA KARSA, sebuah perusahaan yang menyediakan layanan di sektor penyelenggaraan acara. Tujuan utama dari penelitian ini ialah untuk menilai dan mengevaluasi sejauh mana kualitas situs web tersebut dalam mendukung operasi dan aktivitas perusahaan, serta peranannya dalam memenuhi ekspektasi pengguna.
- Evaluasi dalam penelitian ini akan mengaplikasikan metode WebQual 4.0, yang terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu kualitas penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengukur sejauh mana situs web dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal fungsionalitas, keterbacaan dan kelengkapan informasi yang disajikan, serta kualitas interaksi yang diberikan kepada pengguna melalui layanan digital yang ada.
- Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kuantitatif dengan memanfaatkan survei sebagai

instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Survei ini akan disebarakan kepada responden yang dipilih secara spesifik melalui teknik purposive sampling. Seluruh data hasil survei kemudian dianalisis menggunakan skala Likert untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas situs web. • Penelitian ini tidak mencakup analisis aspek teknis dari pengembangan situs web, seperti pengkodean (coding), pengelolaan server, atau manajemen konten. Fokus penelitian semata-mata diarahkan pada pengalaman pengguna dan persepsi mereka terhadap kualitas situs web dari sudut pandang user. • Dengan ruang lingkup yang jelas ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai kualitas situs web infinity-eo.com. Temuan yang dihasilkan diharapkan tidak hanya memberikan masukan yang relevan bagi pengelola situs, tetapi juga menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian serupa di masa mendatang.

1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian 1.4 2 3 4 1. Maksud

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web Infinity-eo.com dengan menerapkan metode WebQual 4.0, yang menitikberatkan pada tiga aspek utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Melalui analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi keunggulan serta kelemahan dari situs web tersebut. Temuan yang dihasilkan akan memberikan PT. INFINITY CIPTA KARSA wawasan strategis yang berharga untuk meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus memperbaiki kualitas layanan digital mereka. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam perancangan strategi bisnis yang lebih inovatif dan kompetitif guna menghadapi persaingan industri yang terus berkembang.

1.4.2. Tujuan Penelitian Berdasarkan masalah yang ada, maka tujuan akan ingin dicapai adalah :

- a. Menyediakan analisis penilaian kualitas terhadap situs web Infinity Event Organizer dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang memungkinkan penilaian dilakukan secara obyektif dan terstruktur.
- b. Menghasilkan data dan informasi untuk mendukung evaluasi serta pengembangan situs web agar kualitas dan citra perusahaan Infinity

Event Organizer dapat ditingkatkan. c. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi atau pedoman bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian terhadap kualitas situs web menggunakan metode WebQual 4.0.

1.5. Manfaat Penelitian Beberapa manfaat dari pemahaman yang mendalam dalam melaksanakan eksplorasi antara lain adalah :

- ☒ Secara Teori, melalui analisis menggunakan WebQual 4.0, penelitian ini dapat menganalisis kekuatan dan kelemahan situs web infinity-eo.com dalam hal usability, informasi, dan interaksi layanan, memberikan gambaran menyeluruh tentang performa situs web.
- ☒ Secara Praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar bagi penelitian selanjutnya yang menggali lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan 2 pengguna, sekaligus mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengukur dan meningkatkan kualitas situs web di masa mendatang.
- ☒ Secara Analisis, Penelitian ini dapat memberikan metodologi yang dapat digunakan untuk evaluasi berkala terhadap kualitas situs web seiring dengan perubahan kebutuhan user dan perkembangan teknologi, sehingga memastikan bahwa situs web tetap relevan dan efektif.

1.6. Sistematika Penulisan Sistematika penulisan menjelaskan elemen-elemen yang akan terdapat di setiap bab tersebut dan disusun dengan cara yang teratur agar pemahaman mengenai penelitian dapat disampaikan dengan jelas.:

BAB I PENDAHULUAN BAB I dalam penelitian ini dimulai dengan Latar belakang penelitian, yang menjelaskan secara rinci konteks penelitian dan untuk menjelaskan pentingnya kualitas situs web dalam meningkatkan kepuasan pengguna di era digital. Selanjutnya, bagian Identifikasi Masalah yang merinci permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian, serta menjelaskan isu-isu yang perlu dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya, terdapat Rumusan Masalah, yang merangkum pertanyaan-pertanyaan penelitian yang spesifik, yang nantinya akan dijawab melalui analisis data dan pembahasan.

18 Manfaat Penelitian menguraikan nilai teoritis maupun praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak terkait dengan topik penelitian.

Tujuan Penelitian menjelaskan secara jelas tujuan utama yang ingin

23 Maksud dan



dicapai, beserta kontribusi yang diharapkan dari hasil penelitian ini. **BAB II**

TINJAUAN PUSTAKA Tinjauan Pustaka dalam penelitian ini akan menyajikan pemaparan mengenai teori-teori dan konsep-konsep yang menjadi dasar bagi kajian, termasuk pengertian mendalam tentang kualitas situs web, penerapan metode WebQual 4.0, serta konsep dasar mengenai kepuasan pengguna. Selain itu, tinjauan ini juga akan mencakup ulasan terhadap studi- studi terdahulu yang relevan dengan topik yang dibahas, yang berfungsi untuk memperkaya pembahasan dan memberikan perspektif yang lebih mendalam. Dengan demikian, bagian ini akan membangun landasan teoritis yang kokoh untuk mendukung analisis dalam penelitian ini dan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu di bidang kualitas situs web dan pengalaman pengguna. **11 28** **BAB III**

METODE PENELITIAN Metode penelitian ini akan menguraikan secara rinci pendekatan dan teknik yang diterapkan untuk mengumpulkan serta menganalisis data. Bagian ini akan mencakup penjelasan tentang desain penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data seperti survei, populasi dan sampel yang diteliti, serta alat analisis data yang akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan tiga dimensi utama dalam metode WebQual 4.0. **26** **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** Bagian Hasil dan Pembahasan akan menyajikan temuan dari penelitian yang telah dilakukan, termasuk analisis data yang dikumpulkan. Hasil-hasil ini kemudian dibahas secara mendalam, dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu yang telah dibahas di kajian pustaka, guna menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan. **BAB V PENUTUP** Pada bagian bab terakhir ini akan menyimpulkan temuan-temuan utama dari penelitian ini, merangkum jawaban atas rumusan masalah, dan memberikan rekomendasi yang relevan bagi PT. INFINITY CIPTA KARSA dalam upaya meningkatkan kualitas situs web mereka. Selain itu, bab ini juga akan menyampaikan saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat memperdalam atau memperluas hasil temuan yang telah ada. **45 48**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. **45** **Landasan Teori 2.1** 1. Pengertian Website Website merupakan alamat di internet yang menyimpan berbagai halaman web. Umumnya, website dibangun menggunakan dokumen HTML dan dapat memuat

berbagai 3 konten seperti gambar, grafik, musik, teks, bahkan animasi.

Dengan teknologi ini, informasi dapat diakses sepanjang waktu dan dikelola oleh sistem, sehingga dapat diartikan bahwa website dapat dipahami sebagai kumpulan halaman web yang memuat informasi multimedia, seperti gambar, suara, dan video, yang dapat diakses oleh pengguna melalui server web. (Yumarlin, 2016) Ada berbagai jenis website, mulai dari situs statis yang jarang berubah isinya, hingga situs dinamis yang terus diperbarui dan dapat berinteraksi dengan pengguna secara langsung. **25** Contoh dari situs dinamis termasuk media sosial, platform e-commerce, dan portal berita.

Sebuah website biasanya memiliki halaman utama yang disebut homepage, yang berfungsi sebagai pintu gerbang ke halaman-halaman lain. Pengguna dapat menjelajahi berbagai halaman dalam website tersebut melalui link yang menghubungkan antar halaman. Website dapat memiliki berbagai tujuan dan fungsi, seperti: 1. Informasi: Website yang dibuat untuk menyediakan informasi kepada pengunjung, seperti situs berita, blog, atau ensiklopedia online.

36 2. E-commerce: Situs yang memungkinkan pengunjung untuk melakukan transaksi jual beli secara online, seperti Amazon atau Tokopedia. **34** 3. Pendidikan:

Website yang menyediakan materi edukasi, kursus online, atau platform pembelajaran jarak jauh, seperti Coursera atau Khan Academy. 4. Komunitas dan Sosial: Website yang memfasilitasi interaksi antara penggunanya, seperti forum diskusi, jejaring sosial, atau platform kolaborasi. Setiap website di-hosting di server web, yaitu komputer khusus yang berfungsi untuk menyimpan file dan data website serta menyajikannya kepada pengguna ketika diminta.

33 Untuk mengakses website, pengguna cukup memasukkan URL ke dalam browser, dan server web akan mengirimkan halaman yang diminta ke perangkat pengguna.

Teknologi yang digunakan dalam pembuatan dan pengelolaan website sangat beragam, mulai dari HTML, CSS, dan JavaScript untuk antarmuka pengguna, hingga berbagai bahasa pemrograman server-side seperti PHP, Python, dan Ruby, serta database untuk menyimpan informasi. Website juga dioptimalkan untuk kinerja, keamanan, dan aksesibilitas, agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik dan aman. 2.1.2. Kualitas Website Kualitas

sebuah situs web merujuk pada standar yang diharapkan oleh pengunjung saat mereka menggunakan situs tersebut. Kualitas website sangat penting dalam menentukan seberapa baik sebuah situs memenuhi tujuannya, baik untuk menarik pengunjung, memberikan informasi, atau mendukung aktivitas bisnis (Safira Rahmaini, 2018). Website berkualitas tinggi umumnya memiliki desain responsif, navigasi yang mudah digunakan, dan konten yang relevan serta tersaji dengan baik. Desain visual yang menarik dan ramah pengguna akan membuat pengunjung merasa nyaman dan cenderung menghabiskan waktu lebih lama di situs tersebut. Selain itu, kecepatan muat halaman yang cepat juga merupakan faktor kunci, karena pengguna cenderung meninggalkan situs yang lambat, yang dapat meningkatkan tingkat pentalan dan merugikan tujuan bisnis atau situs tersebut. Selain aspek teknis dan desain, kualitas website juga bergantung pada keamanan dan optimasi mesin pencari (SEO). Keamanan yang baik melindungi data pengguna dari ancaman seperti serangan siber, yang sangat penting terutama untuk situs yang menangani transaksi online atau informasi pribadi. Di sisi lain, optimasi SEO membantu situs muncul lebih tinggi dalam hasil pencarian, meningkatkan visibilitas dan jumlah pengunjung potensial. Website yang berkualitas juga harus memperhatikan aksesibilitas, memastikan bahwa konten dapat diakses oleh semua orang, bahkan mereka yang memiliki kekurangan. Dengan menggabungkan elemen-elemen ini, website dapat menciptakan pengalaman pengguna yang positif, membangun kepercayaan pengunjung, dan mendukung pencapaian tujuan utama situs tersebut.

2.1.3. Sejarah WebQual

WebQual merupakan suatu metode yang dikembangkan untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan perspektif user, dengan sejarah perkembangan yang panjang dan berakar pada konsep kualitas layanan dalam industri jasa. Metode ini pertama kali diperkenalkan sebagai alat untuk menilai kualitas layanan dalam konteks e-commerce, menggunakan dasar dari model SERVQUAL yang populer di industri jasa. (Jonathan Palmer & Marc Gefen, 1998) Pada awalnya, WebQual 1.0 fokus pada aspek teknis dari situs web, seperti kegunaan (usability), desain grafis, dan aksesibilitas. Tujuan

utama pada fase ini adalah 4 untuk mengevaluasi bagaimana elemen-elemen teknis tersebut memengaruhi pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan situs web. Seiring dengan perkembangan teknologi dan internet, WebQual mengalami beberapa revisi. WebQual 2.0 dan 3.0 memperluas cakupan dengan memasukkan dimensi- dimensi baru, seperti kualitas informasi dan kepercayaan (trust) pengguna terhadap situs web. Pada tahap ini, WebQual tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga memperhitungkan faktor-faktor psikologis dan emosional yang memengaruhi kepuasan pengguna. Ini mencerminkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai cara pengguna berinteraksi dengan situs web di berbagai konteks, termasuk e-commerce, layanan informasi, dan media sosial. Pengembangan terbaru, WebQual 4.0, muncul sebagai respons terhadap kebutuhan untuk alat yang lebih komprehensif dalam mengukur kualitas situs web. WebQual 4.0 menggabungkan berbagai dimensi dari versi sebelumnya dan menambahkan dimensi baru yang relevan dengan perkembangan situs web modern. Versi ini menjadi lebih adaptif terhadap berbagai jenis situs web dan konteks penggunaannya, menjadikannya salah satu metode yang paling komprehensif dan banyak digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna di dunia digital. WebQual terus berkembang seiring dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna, namun esensinya tetap sebagai alat untuk membantu organisasi memahami dan meningkatkan kualitas interaksi online mereka.

2.1.4. Webqual 4.0 Teori dasar

WebQual 4.0 didasarkan pada pemahaman bahwa kualitas situs web memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat berdampak pada niat pengguna untuk kembali atau berinteraksi lebih lanjut dengan situs tersebut. WebQual 4.0 menggabungkan elemen-elemen dari model kualitas layanan tradisional dengan elemen-elemen khusus yang relevan dalam konteks web.

25 43 Ada tiga dimensi utama yang menjadi landasan teori dasar

WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002): 1. Kualitas Penggunaan (Usability Quality):

Dimensi ini menilai seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan situs web. Aspek-aspek yang dinilai meliputi navigasi, tata letak, kemudahan penggunaan, dan kecepatan akses. Tujuannya adalah untuk memastikan

bahwa pengguna dapat dengan lancar menemukan informasi atau layanan yang mereka butuhkan tanpa mengalami kesulitan atau kebingungan. **2** 2. Kualitas Informasi (Information Quality): Kualitas informasi mengacu pada keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan keterkinian informasi yang disediakan di situs web. Dimensi ini penting karena pengguna mengandalkan informasi yang tersedia di situs web untuk membuat keputusan atau menyelesaikan tugas tertentu. Kualitas informasi yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap situs dan meningkatkan kepuasan mereka. 3. Kualitas Layanan (Service Interaction Quality): Dimensi ini menilai interaksi antara pengguna dan elemen layanan yang ditawarkan oleh situs web, seperti responsivitas dukungan pelanggan, kepercayaan, dan keamanan. Kualitas layanan mencakup bagaimana situs web mendukung pengguna dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang mungkin mereka miliki, serta bagaimana situs web menjaga data pribadi pengguna tetap aman. Keberhasilan WebQual 4.0 dalam mengukur kualitas situs web bergantung pada penggabungan ketiga dimensi ini untuk memberikan gambaran komprehensif tentang pengalaman pengguna. Masing-masing dimensi ini saling berkaitan dan bersama-sama memengaruhi persepsi keseluruhan pengguna terhadap kualitas situs web, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Teori dasar WebQual 4.0 memungkinkan organisasi untuk menilai kekuatan dan kelemahan situs web mereka dari sudut pandang pengguna, sehingga mereka dapat membuat perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Berikut adalah gambar yang memberikan panduan mengenai pertanyaan-pertanyaan berdasarkan dimensi yang ada: Tabel 2. 1 Webqual 4.0 Instrument Sumber : Penelitian Barnes dan Vidgen , 2002 5 2.2.

Literatur Review Penulis melakukan tinjauan studi untuk menemukan topik penelitian dan merumuskan masalah. Dalam tinjauan tersebut, penulis menetapkan sepuluh makalah sebagai referensi utama. Sepuluh makalah ini merupakan penelitian yang terbaru dan relevan dengan rumusan masalah yang sedang dihadapi. Hasil dari tinjauan studi ini menunjukkan bahwa referensi teori yang relevan saling berkorelasi. Informasi ini digunakan

oleh penulis sebagai acuan untuk melakukan pembaruan pada penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini adalah pembahasan mengenai sepuluh makalah tersebut. 1. ANALISIS KUALITAS WEBSITE PROVINSI BENGKULU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 Penulis dalam paper ini menyajikan wawasan tentang pemahaman fenomena penggunaan dan pemanfaatan situs web e-government dari sudut pandang masyarakat. Kepuasan publik menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pengembangan sistem informasi pemerintah. Kualitas layanan tidak hanya dinilai dari perspektif penyedia, tetapi juga harus mempertimbangkan perspektif masyarakat. Pengguna layanan adalah pihak yang paling tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut. pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan mencerminkan penilaian holistik terhadap sejauh mana keunggulan dan efektivitas layanan yang diberikan. 2. ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE ROOM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS Menurut jurnal ini metode WebQual 4.0 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi berbagai aspek dari sebuah situs web. Penulis mengukur sejauh mana situs web mudah digunakan oleh pengunjung, termasuk navigasi yang intuitif dan desain yang user friendly. 3. PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 Pada paper ini, dibahas secara mendalam mengenai website Pemerintah Desa Jagalempeni yang perlu diukur kualitasnya untuk mengetahui sejauh mana situs tersebut memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam metode WebQual 4.0.

40 Metode ini mencakup aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang disediakan. 6 4. PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web Kementerian Komunikasi dan Informatika menggunakan metode WebQual 4.0, yang menilai sejauh mana situs tersebut memenuhi standar kualitas yang ditentukan. 2 3 4 6 10 21 Fokus penelitian ini melibatkan tiga dimensi utama, yakni kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna serta memberikan

rekomendasi yang berguna bagi pengelola situs untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

5. EVALUASI KUALITAS WEBSITE PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS PGRI MADIUN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Dalam penelitian ini, penulis mengemukakan bahwa kualitas situs web memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa. Ditegaskan bahwa semakin baik kualitas situs web yang disediakan oleh Program Studi Sistem Informasi UNIPMA, maka semakin positif pula citra lembaga tersebut di mata mahasiswa. Aspek-aspek yang menjadi indikator kualitas situs web ini meliputi kemudahan penggunaan, kejelasan serta kelengkapan informasi yang disajikan, dan kualitas interaksi yang terjadi antara situs web dan pengguna, yakni mahasiswa. Dengan kata lain, kualitas situs web yang unggul dapat meningkatkan hubungan yang lebih baik antara lembaga pendidikan dan mahasiswa, serta memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para penggunanya.

6. ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 STUDI KASUS: MYBEST E-LEARNING SYSTEM UBSI

Penelitian ini mengevaluasi kualitas situs web MyBest E-Learning System milik UBSI menggunakan metode WebQual 4.0, yang menilai tiga dimensi utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Dengan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif, studi ini bertujuan memberikan gambaran mendalam tentang tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas sistem e-learning yang ada.

7. PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web MyBest E-learning System milik UBSI dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang mengukur tiga dimensi utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan interaksi layanan (service interaction quality). Melalui pendekatan kuantitatif dan teknik survei, penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap situs e-learning tersebut.

32 Selain itu, studi ini juga menawarkan rekomendasi strategis untuk

meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas layanan di masa depan. 8.

ANALISIS KUALITAS WEBSITE TELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN

IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS Makalah ini menganalisis kualitas situs web

dengan menerapkan metode WebQual 4.0, yang menilai tiga dimensi utama:

kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas

interaksi layanan (service interaction quality). Menggunakan pendekatan

kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak situs web

terhadap kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan,

guna memastikan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. 9. ANALISA

KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: BADAN

KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU) Pada paper ini, dibahas mengenai

evaluasi kualitas website dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang

berfokus pada tiga dimensi utama: kualitas kegunaan, informasi, dan

interaksi layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa

baik website tersebut memenuhi ekspektasi pengguna dan bagaimana hal ini

berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Melalui pendekatan kuantitatif, hasil

penelitian memberikan wawasan yang berharga untuk pengembangan dan

peningkatan kualitas website. 10. ANALISIS KUALITAS WEBSITE SEKOLAH NORTH

JAKARTA INTERCULTURAL SCHOOL DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 Makalah ini

membahas evaluasi kualitas situs web menggunakan metode WebQual 4.0, yang

menilai tiga elemen utama: kegunaan (usability), kualitas informasi

(information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction

quality). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana situs

web dapat meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pengalaman

pengguna yang optimal, dengan fokus pada identifikasi aspek-aspek yang

perlu diperbaiki untuk mencapai standar kualitas yang lebih tinggi. 23 47 BAB III

METODOLOGI PENELITIAN 3.1. 2 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. 41 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: 7 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 kuisisioner yang telah disusun berdasarkan standar WebQual 4.0 kepada responden yang pernah mengakses situs web INFINITY. Kuisisioner tersebut dirancang untuk mengumpulkan data terkait pengalaman pengguna dengan situs web tersebut. 8 19 Untuk mengukur tingkat kesepakatan responden terhadap berbagai aspek kualitas situs web, digunakan skala Likert dengan pilihan jawaban mulai dari 1 2 "Sangat Tidak Setuju 8 19 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. 5 1 Pertanyaan Kuesioner

Dimensi Pertanyaan 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.

16 7. Situs web infinity-eo.com memberi pengalaman positif Kualitas Informasi 1. 10

13 16 17 Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com akurat. 7 10 13 14 16

17 44 2. Situs web infinity-eo.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya 3. 14

17 Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com selalu up to date. 14 15

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.

3 5 7 Saya merasa situs web infinity-eo.com memiliki reputasi yang baik 2. 1 3 5 7

13 Saya merasa aman terhadap informasi data pribadi yang tersimpan

pada situs web infinity-eo.com. 3. 5 7 Saya merasa aman dalam mengakses situs

web infinity- eo.com. 4. 5 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- 8 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.

22 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, 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 rHitung,

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. 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 9 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 : Pada gambar 3.3 di atas menggambarkan urutan langkah-langkah yang dilakukan dalam proses uji validitas. Gambar berikutnya memperlihatkan tahapan- tahapan lanjutan yang dijalani oleh peneliti sebelum akhirnya memperoleh output yang akan digunakan untuk menentukan hasil dari uji validitas. Pada tahap ini, peneliti memulai dengan memblok semua data yang telah tersedia menggunakan kombinasi tombol CTRL + A. Selanjutnya, data tersebut dipindahkan ke dalam kolom Variable untuk kemudian diproses lebih lanjut. Setelah itu, peneliti mengklik tombol “OK” untuk melanjutkan proses pengolahan data, yang akan menghasilkan output yang diperlukan untuk analisis validitas lebih mendalam. 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. **5** 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. 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.

Sumber : Dokumentasi Penelitian Pada gambar di atas menggambarkan distribusi nilai rTabel, dimana dalam penelitian ini, dengan melibatkan 70 respons dari para responden yang telah mengisi kuesioner. Nilai rTabel untuk penelitian dengan tingkat signifikansi sebesar 5% adalah 0,235. Berikut ini adalah data output hasil uji validitas yang

ditampilkan dalam tabel berikut. 10 Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas No

r Hitung r Table Keterangan 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 rHitung dengan nilai rTabel, sebagaimana telah dijelaskan. **31** Apabila nilai rHitung lebih besar dari

rTabel, maka butir pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid dan relevan untuk dianalisis lebih lanjut. **42** Sebaliknya, jika nilai rHitung lebih kecil

dari rTabel, 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 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.

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.

30 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 di atas menampilkan hasil output uji reliabilitas yang dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25.

9 27 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.

38 11 Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,6.

2 9 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.

15 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. 11 39 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. 3 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. 7 8 29 Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap berbagai aspek kualitas situs web menggunakan skala Likert dengan rentang penilaian mulai dari 1 4 "Sangat Tidak Setuju 7 8 29 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. **46** BAB IV HASIL DAN ANALISIS 4.1.

Hasil Analisis Demografi Hasil Analisis Data Demografi dalam penelitian ini berfokus pada penilaian kualitas website infinity-eo.com milik PT INFINITY CIPTA KARSA, dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Data yang dikumpulkan dari responden meliputi berbagai informasi penting, seperti informasi tentang umur, dan lama penggunaan internet oleh responden. Di bawah ini disajikan hasil analisis demografis yang diperoleh dari pengumpulan data responden. 4.1.1. Umur Berikut ini disajikan grafik chart “umur” dari jawaban responden yang telah ikut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Demografi chart “Umur” ditampilkan pada gambar berikut. Gambar di atas menggambarkan demografi umur responden yang bertujuan untuk mengetahui rata-rata umur responden yang mengisi kuesioner ini. Dan informasi ini hanya digunakan untuk kebutuhan penelitian saja. Pilihan jawaban yang ada pada pertanyaan ini mencakup rentang umur 16-21 tahun, 22-26 tahun, 27-31 tahun, dan di atas 32 tahun. 12 Berdasarkan data pada Gambar 4.1 bahwa umur dari responden yang ikut berpartisipasi untuk umur 16-21 tahun berkisar 25,7%, lalu untuk umur 22-26 tahun berkisaran 62,9%, lalu untuk umur 27-31 tahun berkisar 11,4%, dan untuk umur 32 tahun keatas ialah 0%. **37** Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia 22-26 tahun. Data lebih rinci mengenai distribusi usia responden dapat dilihat pada tabel berikut. Tabel 4. 1

Umur	Total
16-21 tahun	18
22-26 tahun	44
27-31 tahun	8
32+ tahun	0
Total	70

Sumber: Dokumentasi Penelitian Tabel di atas menunjukkan jumlah total responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini, yang terdiri dari 70 orang dengan distribusi usia yang mencakup rentang 16- 21 tahun, 22-26 tahun, 27-31 tahun, dan di atas 32 tahun. Dan dapat dikatakan valid dikarenakan jumlah responden pada

penelitian ini adalah 70. 4.1.2. Lama Penggunaan Internet Berikut adalah gambar chart “Lama Penggunaan Internet dari jawaban yang berjumlah 70 responden yang telah ikut mengisi kuesioner pada penelitian ini. Demografi chart “Lama Penggunaan Internet ditampilkan pada gambar dibawah ini. Gambar diatas merupakan “Demografi Lama Penggunaan Internet dari responden pada penelitian ini. Yang dimana untuk pilihan jawabannya yaitu 3 hingga 5 tahun, 5 hingga 10 tahun, dan lebih dari 10 tahun. Berdasarkan data lama penggunaan internet responden dari 3 sampai 5 tahun berkisar 1,4%, sementara 32,9% lainnya memiliki pengalaman antara 5 hingga 10 tahun. Porsi terbesar, yaitu 65,7%, mencakup responden yang telah menggunakan internet lebih dari 10 tahun. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini sekitar 65,7% memiliki pengalaman menggunakan internet lebih dari 10 tahun. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas responden sudah memiliki tingkat keahlian dan pemahaman yang cukup dalam menjelajahi dan mengevaluasi situs web, yang tentunya sangat mendukung tujuan penelitian ini. Total data yang berkaitan dengan durasi penggunaan internet oleh responden dapat ditemukan pada tabel berikut ini. Tabel 4. 2 Total Data Lama Penggunaan Internet Lama Penggunaan Internet 3-5 Tahun 1 5-10 Tahun 23 > 10 Tahun 46 Total Data Lama Penggunaan Internet 70 Sumber: Dokumentasi Penelitian Pada Tabel 4.2 dapat dibuktikan bahwa total data lama penggunaan internet dari responden yaitu 70 responden terdiri dari umur 3 sampai 5 tahun, 5 sampai 10 tahun, dan lebih dari 10 tahun. Dan dapat dikatakan valid dikarenakan jumlah responden pada penelitian ini adalah 70. 13 4.2. Hasil Responden Kuesioner 4.2.1. Dimensi Kualitas Kegunaan Dimensi kualitas kegunaan (usability quality) menjadi salah satu elemen utama dalam metode penilaian kualitas situs WebQual 4.0. Pada penelitian ini, dimensi tersebut dievaluasi melalui tujuh pertanyaan yang diadaptasi dari studi Barnes dan Vidgen (2002). 12 Penilaian ini dilakukan berdasarkan tanggapan para responden yang memberikan jawaban melalui skala Likert dengan lima pilihan, yakni angka (1) untuk 3 "Sangat Tidak Setuju, 12 angka (2) untuk

"Tidak Setuju," angka (3) untuk "Netral," angka (4) untuk "Setuju," dan angka (5) untuk "Sangat Setuju ". Penjelasan lebih lanjut mengenai pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang berhubungan dengan dimensi kualitas kegunaan akan dibahas pada bagian selanjutnya, yang akan memberikan wawasan lebih mendalam tentang bagaimana para responden menilai aspek kegunaan dari situs web yang dievaluasi.

4.2.1.1. Pengoperasian situs web mudah dipahami

Pada penelitian ini, pertanyaan pertama dalam dimensi kualitas kegunaan berfokus pada kemudahan pengoperasian website menurut responden. Sebanyak 70 partisipan telah memberikan jawaban melalui kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1, yang berarti tidak ada yang memilih Sangat Tidak Setuju. Sebesar 0% memilih angka 2 (Tidak Setuju) yang berarti tidak ada yang memilih angka tersebut, Sebesar 8,6% memilih angka 3 (Netral), 71,4% memilih angka 4 (Setuju), dan 20% memilih angka 5 (Sangat Setuju). Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pada pertanyaan pertama dalam dimensi kualitas kegunaan, mayoritas responden memberikan jawaban angka 4 (Setuju). Sebanyak 71,4% dari total 70 responden sepakat bahwa pengoperasian situs web mudah dipahami. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa bahwa navigasi dan fitur pada situs web yang dievaluasi cukup intuitif. Rincian lebih lanjut mengenai distribusi jawaban responden dapat dilihat pada gambar yang ditampilkan berikut ini.

4.2.1.2. Menu dan struktur halaman di situs web mudah dipahami

Pada penelitian ini, pertanyaan kedua dalam dimensi kualitas kegunaan menyoroti kemudahan pemahaman menu dan struktur halaman pada situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 partisipan memberikan tanggapan melalui kuesioner. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) maupun angka 2 (Tidak Setuju), menandakan tidak ada yang merasa bahwa menu dan struktur halaman sulit dipahami. Sebanyak 14,3% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan beberapa responden bersikap netral terhadap pernyataan ini. Sebagian besar responden, yaitu 65,7%, memilih

angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mayoritas merasa menu dan struktur halaman mudah dipahami. Sementara itu, 20% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan bahwa sejumlah responden sangat puas dengan kemudahan pemahaman menu dan struktur halaman situs. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa menu dan struktur halaman di situs web infinity-eo.com mudah dipahami. Dengan 65,7% suara dari 70 responden. Rinciannya dapat penulis tampilkan pada gambar dibawah ini. 4.2.1.3. Halaman di situs web terbuka dengan cepat

Pertanyaan ketiga dalam dimensi kualitas kegunaan membahas hal terkait kecepatan membuka halaman situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 partisipan memberikan tanggapan melalui kuesioner. Hasil survei menunjukkan bahwa 2,9% responden memberikan jawaban angka 1 (Sangat Tidak Setuju), yang berarti mereka merasa halaman situs tidak cepat terbuka. Sebanyak 10% responden memilih jawaban angka 2 (Tidak Setuju), menunjukkan sebagian kecil merasa kecepatannya tidak memadai. Mayoritas responden, yaitu 41,4%, memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa mereka tidak secara khusus merasa puas ataupun tidak puas dengan kecepatan pembukaan halaman. Sebanyak 30% responden memilih angka 4 (Setuju), yang berarti mereka merasa halaman situs cukup cepat terbuka, dan 15,7% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan bahwa sebagian kecil merasa halaman situs sangat cepat terbuka. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden bersikap netral terhadap kecepatan pembukaan halaman situs web infinity-eo.com, sebagian besar responden yang memberikan penilaian positif menunjukkan bahwa halaman situs cukup cepat untuk diakses. Rincian data hasil kuesioner dapat penulis tampilkan pada gambar berikut. 14 4.2.1.4. Informasi yang disajikan di situs web tampak jelas dan mudah dibaca. Pada pertanyaan keempat dalam dimensi kualitas kegunaan berfokus pada kejelasan dan kemudahan membaca informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 responden telah memberikan jawaban melalui kuesioner terkait pernyataan, "Informasi yang disajikan di situs web

infinity eo.com tampak jelas dan mudah dibaca. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang mengasih penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh responden setidaknya memberikan penilaian netral atau lebih baik terhadap kejelasan informasi di situs web. Sebanyak 14,3% memberikan penilaian angka 3 (Netral), yang berarti mereka merasa tidak keberatan, namun juga tidak secara khusus merasa bahwa informasi di situs web sangat jelas. Mayoritas responden memberi penilaian positif, yaitu sebanyak 54,3% memilih angka 4 (Setuju), menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa informasi yang disajikan di situs web tampak jelas dan mudah dibaca. Selain itu, sebanyak 31,4% memberikan penilaian angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan kejelasan dan kemudahan membaca informasi yang tersedia di situs. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden memilih angka 4 (Setuju), dengan 54,3% suara dari 70 responden menyatakan bahwa informasi yang disajikan di situs web tampak jelas dan mudah dibaca. Rincian hasil data ini ditampilkan pada diagram berikut.

4.2.1.5. Desain dan tata letak halaman pada situs mudah untuk dinavigasi.

Pada pertanyaan kelima terkait desain dan tata letak halaman pada situs web infinity-eo.com yang dinilai berdasarkan konsistensi serta kemudahannya dalam membantu responden menavigasi situs. Sebanyak 70 responden memberikan jawaban melalui kuesioner. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), menandakan tidak ada yang merasa desain dan tata letak sangat buruk. Lalu sebanyak 2,9% responden memilih angka 2 (Tidak Setuju), menunjukkan hanya sedikit yang merasa desain dan tata letak kurang konsisten atau tidak membantu navigasi. Ada sebanyak 14,3% responden memberikan penilaian angka 3 (Netral), mengindikasikan bahwa mereka tidak condong ke arah puas ataupun tidak puas. Mayoritas responden, yakni 54,3%, memilih angka 4 (Setuju), yang berarti mereka merasa desain dan tata letak halaman cukup konsisten dan memudahkan navigasi. Dan terakhir sebanyak 28,6%

responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap aspek ini. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif, dengan sebagian besar menyatakan setuju bahwa desain dan tata letak halaman situs web infinity-eo.com konsisten serta mempermudah navigasi.

4.2.1.6. Situs web mudah digunakan Pada pertanyaan keenam dalam dimensi kualitas kegunaan pada kuesioner ini mengenai kemudahan penggunaan situs web infinity-eo.com secara keseluruhan, berdasarkan tanggapan dari 70 responden. Hasil menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju), yang berarti tidak ada yang merasa situs web sangat sulit atau kurang mudah digunakan. Sebanyak 27,1% responden memilih angka 3 (Netral), menandakan bahwa mereka tidak memiliki pendapat khusus tentang kemudahan penggunaan situs. Mayoritas responden, yaitu 52,9%, memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa situs web ini cukup mudah digunakan.

24 Selain itu, 20% responden memberikan penilaian angka 5 (Sangat Setuju), yang berarti mereka sangat puas dengan kemudahan penggunaan situs secara keseluruhan. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terkait kemudahan penggunaan situs web infinity-eo.com, dengan mayoritas menyatakan setuju.

4.2.1.7. Situs web memberi pengalaman positif Pada pertanyaan keenam dalam dimensi kegunaan ini, penulis menanyakan responden terkait pengalaman positif yang diberikan oleh situs web infinity-eo.com berdasarkan pengalaman dari responden. Hasilnya memperlihatkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju), yang berarti tidak ada yang merasa situs web ini 15 memberikan pengalaman yang negatif. Sebanyak 5,7% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan bahwa mereka merasa biasa saja terkait pengalaman menggunakan situs ini. Mayoritas responden memberikan penilaian positif, dengan 51,4% memilih angka 4 (Setuju), menandakan bahwa lebih dari separuh responden merasa situs web ini memberikan pengalaman yang

menyenangkan. Selain itu, 42,9% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka sangat puas dengan pengalaman positif yang diberikan oleh situs. Dari hasil data ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman positif dengan situs web infinity-eo.com, dengan lebih dari 94% responden memberikan tanggapan positif.

4.2.2. Dimensi Kualitas Informasi

Dimensi Information Quality atau Kualitas Informasi merupakan salah satu komponen utama dalam metode penilaian kualitas situs web menggunakan standar WebQual 4.0, yang menempati posisi penting dalam evaluasi situs. Dimensi ini mencakup tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengukur seberapa baik kualitas informasi yang disajikan oleh situs web INFINITY. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah informasi yang tersedia telah memenuhi standar kualitas yang optimal, seperti relevansi, keakuratan, dan kemudahan dipahami oleh pengguna. Fokus pada dimensi ini juga bertujuan memberikan rekomendasi strategis dan masukan konstruktif guna mendukung pengembangan situs web INFINITY di masa mendatang, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik dan efektif. Penulis akan menganalisis dan menginterpretasikan hasil jawaban dari responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini terkait dimensi Kualitas Informasi. Dimensi ini terdiri dari tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi aspek kualitas informasi yang disajikan oleh situs web. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert dengan nilai 1 hingga 5. Metode ini sama seperti yang digunakan pada dimensi Kualitas Kegunaan, sehingga memungkinkan penulis untuk menggambarkan bagaimana responden menilai kejelasan, relevansi, dan keakuratan informasi yang tersedia di situs web berdasarkan pengalaman mereka.. Selanjutnya, pembahasan akan difokuskan pada pertanyaan-pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner terkait dimensi kualitas informasi. Data yang akan digunakan dalam pembahasan ini berasal dari jawaban 70 responden yang telah terkumpul. Penjabaran lebih rinci mengenai hasil kuesioner ini akan dijelaskan pada bagian berikutnya.

4.2.2.1. Informasi yang disajikan akurat

Pada penelitian ini, pertanyaan

pertama dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada akurasi informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com menurut responden. Sebanyak 70 partisipan telah memberikan jawaban melalui kuesioner terkait pernyataan, "Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com akurat". Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju). Dengan kata lain, tidak ada responden yang merasa informasi di situs web tersebut tidak akurat. Ada sebanyak 41,4% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan bahwa mereka merasa cukup puas tetapi tidak memberikan penilaian spesifik terhadap akurasi informasi. Mayoritas responden, yaitu 52,9% responden memberikan penilaian angka 4 (Setuju), yang berarti mereka setuju bahwa informasi yang disajikan di situs web tersebut akurat. Dan sebanyak 5,7% responden memberikan penilaian angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka sangat percaya pada akurasi informasi yang disediakan. Berdasarkan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang berjumlah 58,6% memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5), yang berarti bahwa sebagian besar pengguna menilai bahwa informasi di situs web infinity-eo.com akurat. Namun, masih terdapat 41,4% responden yang memberikan penilaian netral, yang bisa menjadi indikasi perlunya peningkatan untuk memastikan informasi di situs lebih akurat dan dapat dipercaya oleh semua pengguna. Gambar dibawah ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai distribusi jawaban responden.

4.2.2.2. Informasi situs web dapat dipercaya

Pada penelitian ini, pertanyaan kedua dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada tingkat kepercayaan terhadap informasi yang disediakan oleh situs web infinity-eo.com. Pernyataan yang diberikan kepada responden adalah, "Situs web infinity-eo.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya, dan sebanyak 70 partisipan memberikan jawaban melalui kuesioner. Hasil survei mengungkapkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju), yang menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa informasi di situs ini sangat tidak dapat dipercaya. Hanya 1,4%

responden yang memilih angka 2 (Tidak Setuju), yang menunjukkan bahwa hanya sedikit responden yang memiliki persepsi negatif terhadap kepercayaan informasi di situs. Sebagian besar responden, yaitu 55,7% responden memilih angka 3 (Netral), yang berarti lebih dari separuh responden tidak memberikan penilaian tegas tentang kepercayaan informasi di situs, namun juga tidak merasa bahwa informasi tersebut tidak dapat dipercaya. Sebanyak 38,6% responden memilih angka 4 (Setuju), menunjukkan bahwa mereka merasa informasi di situs dapat dipercaya. Selain itu, sebanyak 4,3% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menunjukkan tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap informasi yang disediakan. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden (55,7%) memberikan penilaian netral, terdapat pula 42,9% responden yang memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna situs web infinity-eo.com memiliki pandangan positif terhadap tingkat kepercayaan informasi yang disajikan. Diagram ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai persepsi responden terhadap aspek kepercayaan informasi di situs tersebut.

4.2.2.3. Informasi yang disajikan di situs web up to date

Pada penelitian ini, pertanyaan ketiga dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada sejauh mana informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com selalu up to date. Pernyataan yang diberikan kepada responden adalah, "Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com selalu up to date, dan sebanyak 70 partisipan memberikan jawaban melalui kuesioner. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 2,9% responden memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), yang berarti mereka merasa bahwa informasi di situs ini sangat tidak up to date. Sebanyak 10% responden memberikan penilaian angka 2 (Tidak Setuju), yang menunjukkan adanya persepsi negatif terhadap kebaruan informasi yang disediakan oleh situs. Sebagian besar responden, yaitu 47,1%, memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa hampir setengah dari partisipan tidak memberikan penilaian tegas tentang kebaruan informasi di situs, namun juga tidak merasa bahwa informasi tersebut tidak mutakhir. Selain

itu, sebanyak 35,7% responden memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mereka merasa informasi di situs cukup up to date. Terakhir, 4,3% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap kebaruan informasi di situs. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa pilihan angka 3 (Netral) menjadi pilihan yang paling banyak dipilih oleh responden, dengan persentase mencapai 47,1%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian 'netral' terhadap pertanyaan ketiga yang bertujuan mengevaluasi kualitas informasi sebagai bagian dari penilaian kualitas situs web dalam penelitian ini. Gambar di bawah ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai persepsi responden terhadap aspek kebaruan informasi di situs tersebut.

4.2.2.4. Informasi pada situs web mudah dipahami

Pada penelitian ini, pertanyaan keempat dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada sejauh mana informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com mudah dipahami. Pernyataan yang diberikan kepada responden adalah, "Informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com mudah dipahami, dan sebanyak 70 responden memberikan jawaban melalui kuesioner. Hasil survei kuesioner ini menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau angka 2 (Tidak Setuju), yang berarti tidak ada yang merasa bahwa informasi di situs sulit dipahami. Lalu ada sebanyak 8,6% responden memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa sebagian kecil responden tidak memberikan penilaian tegas tentang kemudahan memahami informasi di situs. Sebagian besar responden, yaitu 62,9% memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mayoritas merasa informasi di situs web cukup mudah dipahami. Selain itu, sebanyak 28,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan memahami informasi di situs. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5), dengan total 91,5% responden merasa bahwa informasi di situs mudah dipahami. Gambar diagram dibawah ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai persepsi

responden terhadap aspek kemudahan memahami informasi di situs web tersebut. 4.2.2.5. Situs web menyajikan informasi relevan Pada penelitian ini, pertanyaan kelima dalam dimensi kualitas informasi berfokus pada relevansi informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com bagi pengguna. Pernyataan yang 17 diberikan kepada responden adalah, "Situs web infinity-eo.com menyajikan informasi relevan bagi saya, dan sebanyak 70 partisipan memberikan jawaban melalui kuesioner. Berdasarkan hasil survei, tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa informasi yang disajikan sangat tidak relevan. Hanya 1,4% responden yang memilih angka 2 (Tidak Setuju), menunjukkan bahwa sebagian kecil responden merasa informasi di situs kurang relevan. Sebanyak 31,4% responden memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa sebagian responden tidak memberikan penilaian tegas terhadap relevansi informasi di situs. Mayoritas responden, yaitu 55,7%, memilih angka 4 (Setuju), yang mengindikasikan bahwa sebagian besar merasa informasi yang disajikan cukup relevan dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Selain itu, sebanyak 11,4% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), menandakan bahwa mereka sangat puas dan merasa informasi yang terdapat di situs tersebut sangat relevan. Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap relevansi informasi di situs (angka 4 dan 5), dengan total 67,1% responden merasa bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pada gambar dibawah ini memberikan gambaran mengenai jawaban responden terhadap relevansi informasi di situs tersebut.

4.2.2.6. Informasi di situs web disajikan dengan format yang sesuai Dalam penelitian ini, pertanyaan keenam dalam dimensi kualitas informasi membahas kesesuaian format penyajian informasi di situs web infinity-eo.com. Pernyataan yang diajukan kepada responden adalah, "Informasi di situs web infinity-eo.com disajikan dengan format yang sesuai, dan sebanyak 70 partisipan memberikan tanggapan melalui kuesioner. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang memilih angka 1 (Sangat Tidak

Setuju), yang menandakan bahwa tidak ada yang merasa format penyajian informasi di situs sangat tidak sesuai. Sebanyak 12,9% responden memilih angka 2 (Tidak Setuju), mengindikasikan bahwa hanya sebagian kecil yang menganggap format informasi kurang sesuai. Mayoritas responden, yaitu 45,7%, memilih angka 3 (Netral), yang menunjukkan bahwa hampir setengah partisipan tidak memberikan pendapat yang tegas terkait kesesuaian format informasi. Sebanyak 32,9% responden memilih angka 4 (Setuju), yang mengindikasikan bahwa mereka menilai format informasi cukup sesuai. Sementara itu, 8,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), yang mencerminkan tingkat kepuasan tinggi terhadap format penyajian informasi. Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian netral (45,7%). Dan ada 41,5% responden yang memberikan penilaian positif (angka 4 dan 5). Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan yang cukup baik terhadap kesesuaian format informasi yang disajikan di situs web infinity-eo.com. Gambar grafik dibawah ini memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai persepsi responden terhadap aspek ini.

4.2.2.7. Informasi yang disajikan di situs web sangat detail

Pada pertanyaan ketujuh dalam dimensi kualitas informasi menampilkan hasil survei kuesioner mengenai pandangan responden terhadap tingkat detail informasi yang disediakan oleh situs web infinity-eo.com, berdasarkan jawaban dari 70 responden. Sebanyak 1,4% responden memberikan angka 1 (Sangat Tidak Setuju), menunjukkan bahwa satu responden merasa informasi yang tersedia di situs ini tidak detail sama sekali. Selain itu, 7,1% responden memilih angka 2 (Tidak Setuju), yang berarti sebagian kecil responden merasa informasi di situs ini kurang detail. Sementara itu, 31,4% responden memilih angka 3 (Netral), menunjukkan bahwa mereka merasa tingkat detail informasi pada situs ini berada pada level biasa saja, tidak terlalu baik maupun buruk. Mayoritas responden memberikan tanggapan positif, dengan 52,9% memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa informasi pada situs ini cukup detail. Sebanyak 7,1%

lainnya memberikan angka 5 (Sangat Setuju), menandakan bahwa mereka sangat puas dengan tingkat detail informasi yang diberikan. Berdasarkan data ini, mayoritas responden menilai bahwa informasi yang disajikan oleh situs web infinity-eo.com memiliki tingkat detail yang memadai, dengan lebih dari 60% responden memberikan tanggapan positif. Gambar dibawah ini menampilkan data yang lebih rinci mengenai tanggapan responden dalam aspek ini.

18 4.2.3. Dimensi Kualitas Interaksi Dimensi Interaction Quality

atau yang dikenal sebagai kualitas interaksi merupakan salah satu variabel penting dalam metode penilaian kualitas situs web WebQual 4.0. Variabel ini mencakup tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengevaluasi kualitas interaksi pada situs web. Penelitian pada dimensi ini bertujuan untuk menilai apakah kualitas interaksi yang ditawarkan oleh situs web yang dimiliki oleh PT. INFINITY sudah memenuhi standar kualitas yang baik atau masih memerlukan perbaikan. Penulis akan menyajikan interpretasi dari tanggapan yang diberikan oleh responden dalam penelitian ini terkait dimensi kualitas interaksi. Ketujuh butir pertanyaan dalam dimensi kualitas interaksi menggunakan skala penilaian dari angka 1 hingga 5, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya pada dimensi kualitas kegunaan. Penjelasan ini akan mencakup pembahasan terhadap seluruh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner terkait kualitas interaksi. Hasil dari jawaban responden yang telah terkumpul, sebanyak 70 orang, akan dipaparkan lebih lanjut oleh penulis. Penjabaran ini juga akan terkait dengan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang telah dijelaskan sebelumnya pada dimensi kualitas kegunaan.

4.2.3.1. Website memiliki reputasi yang baik

Dalam penelitian ini, pertanyaan pertama pada dimensi kualitas interaksi ialah survei terkait persepsi responden terhadap reputasi situs web infinity-eo.com, berdasarkan tanggapan dari 70 responden. Berdasarkan data kuesioner menunjukkan tidak responden yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau 2 (Tidak Setuju), yang mengindikasikan bahwa tidak ada responden yang menganggap situs ini memiliki reputasi buruk. Sebanyak 20% responden memberikan angka 3 (Netral), menandakan

bahwa mereka merasa reputasi situs web ini biasa saja. Mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap reputasi situs web infinity- eo.com, dengan 71,4% memilih angka 4 (Setuju), yang mencerminkan keyakinan bahwa situs ini memiliki reputasi yang baik. Selain itu, 8,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), mengindikasikan bahwa mereka sangat yakin terhadap reputasi baik dari situs web ini. Secara keseluruhan, lebih dari 80% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa situs web infinity- eo.com dinilai memiliki reputasi yang baik di mata pengguna. Dibawah ini terdapat gambar yang merupakan data hasil kuesioner ini.

4.2.3.2. Informasi Data Pribadi pada situs Web Aman Berdasarkan penelitian ini, pada pernyataan kedua dalam dimensi kualitas interaksi bertujuan untuk mengetahui persepsi responden mengenai keamanan data pribadi di situs web infinity- eo.com, berdasarkan hasil kuesioner dari 70 responden. Dari hasil kuesioner, tidak terdapat responden yang memberikan angka 1 (Sangat Tidak Setuju) atau 2 (Tidak Setuju), menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa situs ini tidak aman. Sebanyak 20% responden memberikan angka 3 (Netral), yang mengindikasikan bahwa mereka memiliki pandangan netral terhadap keamanan data pribadi pada situs ini. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keamanan data pribadi, dengan 42,9% memilih angka 4 (Setuju), yang mencerminkan bahwa sebagian besar merasa data pribadi mereka dikelola dengan cukup aman. Selain itu, 37,1% responden memberikan angka 5 (Sangat Setuju), yang berarti mereka sangat yakin terhadap keamanan data pribadi mereka di situs web tersebut. Secara keseluruhan, lebih dari 80% responden memberikan tanggapan positif, menunjukkan bahwa situs web infinity- eo.com dinilai aman dalam menjaga informasi data pribadi penggunanya. Grafik di bawah merupakan hasil data dari kuesioner ini.

4.2.3.3. Aman Dalam Mengakses Situs Web Pada pertanyaan ketiga terkait dimensi kualitas interaksi, pertanyaan ini difokuskan pada persepsi responden mengenai rasa aman saat mengakses situs web. Penelitian ini melibatkan total 70 responden yang telah menjawab

kuesioner. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memberikan penilaian angka 1 (Sangat Tidak Setuju), dan hanya 1,4% responden yang memilih angka 2 (Tidak Setuju). Temuan ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh responden merasa situs ini berbahaya untuk diakses. Sebanyak 7,1% responden memberikan angka 3 (Netral), yang mengindikasikan bahwa sebagian kecil responden memiliki pandangan netral terhadap rasa aman saat mengakses situs ini. 19 Mayoritas responden memberikan penilaian positif, dengan 50% memilih angka 4 (Setuju) dan 41,4% memilih angka 5 (Sangat Setuju). Temuan ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan situs web milik PT.INFINITY. Secara keseluruhan, lebih dari 90% responden memberikan tanggapan positif, yang menunjukkan bahwa situs web ini dinilai aman oleh mayoritas penggunanya. Grafik di bawah ini menggambarkan hasil survei tersebut.

4.2.3.4. Ruang Personalisasi Situs Web

Pada pertanyaan keempat dalam dimensi kualitas interaksi, menampilkan hasil survei kuesioner mengenai pendapat responden tentang kemampuan situs web infinity-eo.com dalam memberikan ruang personalisasi, berdasarkan jawaban dari 70 responden. Hasil survei menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih angka 1 (Sangat Tidak Setuju), sedangkan 2,9% responden memberikan angka 2 (Tidak Setuju), yang mengindikasikan bahwa hanya sedikit pengguna merasa situs ini kurang memberikan ruang personalisasi. Sebanyak 25,7% responden memberikan angka 3 (Netral), menandakan bahwa mereka merasa fitur personalisasi pada situs ini cukup biasa. Sebagian besar responden memberikan tanggapan positif, dengan 62,9% memilih angka 4 (Setuju), yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa situs web ini telah menyediakan ruang personalisasi yang cukup baik. Selain itu, 8,6% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), mengindikasikan bahwa mereka sangat puas dengan fitur personalisasi yang diberikan oleh situs. Data menunjukkan ada lebih dari 70% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa situs web infinity-eo.com dinilai baik dalam menyediakan fitur personalisasi oleh para responden. Dibawah ini terdapat

gambar mengenai data yang lebih rinci, gambarnya sebagai berikut.

4.2.3.5. Situs web memberikan kemudahan untuk berkomunikasi Pada pertanyaan kelima yang termasuk dalam dimensi kualitas interaksi, dengan total tanggapan responden mencapai 70 orang. Pertanyaan ini membahas mengenai kemudahan situs web dalam memberikan sarana komunikasi (seperti kontak WhatsApp, alamat, media sosial, dll.), dengan hasil tanggapan yang bervariasi pada skala penilaian 1-5. Berdasarkan hasil yang ditampilkan, tidak ada responden yang memilih angka 1 dan 2 (0%). Pilihan angka 3 dipilih oleh 18,6% responden, angka 4 mendapatkan tanggapan terbanyak dengan 60% responden, dan angka 5 dipilih oleh 21,4% responden.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih angka 4, yang berarti sebagian besar setuju bahwa situs web INFINITY memberikan kemudahan berkomunikasi. Total tanggapan pada angka 4 mencapai 60%, menjadikannya pilihan dengan suara terbanyak. Visualisasi dari hasil tanggapan ini dapat dilihat pada diagram yang terlampir

dibawah ini. 4.2.3.6. Tidak ada gangguan saat mengakses situs web Pada pertanyaan keenam yang termasuk dalam dimensi kualitas interaksi, total tanggapan responden mencapai 70 orang. Pertanyaan ini membahas mengenai tidak adanya gangguan saat mengakses situs web, dengan hasil responden yang bervariasi pada skala penilaian 1 hingga 5. Berdasarkan data dari gambar yang akan ditampilkan, tidak ada responden yang memilih angka 1 atau 2 (0%). Pilihan angka 3 dipilih oleh 21 responden (30%), angka 4 menjadi pilihan mayoritas dengan 36 responden (51,4%), dan angka 5 dipilih oleh 13 responden (18,6%). Berdasarkan data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memilih angka 4, yang berarti sebagian besar setuju bahwa situs web INFINITY-EO.com dapat diakses tanpa gangguan. Total tanggapan pada angka 4 mencapai 51,4%, menjadikannya pilihan dengan suara terbanyak. Visualisasi data dari hasil kuesioner ini dapat ditemukan pada gambar yang terlampir di bawah ini. 4.2.3.7.

Proses website berjalan dengan baik dan optimal Pernyataan ketujuh dalam dimensi kualitas interaksi, menampilkan hasil survei kuesioner mengenai

pendapat responden tentang apakah proses situs web infinity-eo.com berjalan dengan baik dan optimal, berdasarkan jawaban dari 70 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada responden yang mengambil pilihan angka 1 (Sangat Tidak Setuju) maupun angka 2 (Tidak Setuju), yang mengindikasikan bahwa tidak ada pengguna yang merasa proses situs web ini berjalan sangat buruk. Sebanyak 30% responden 20 memberikan angka 3 (Netral), menandakan bahwa mereka merasa proses pada situs ini cukup biasa. Mayoritas responden memberikan tanggapan positif, dengan 58,6% memilih angka 4 (Setuju), menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa situs web ini mampu berjalan dengan baik dan optimal. Selain itu, 11,4% responden memilih angka 5 (Sangat Setuju), mengindikasikan bahwa mereka sangat puas dengan kinerja situs web ini. Berdasarkan data ini

menunjukkan lebih dari 70% responden memberikan penilaian positif, menunjukkan bahwa situs web infinity-eo.com dinilai berjalan dengan baik dan optimal oleh para responden. Di bawah ini terdapat gambar yang merupakan data lebih rinci mengenai hasil kuesioner tersebut. 4.3. **1** Hasil

Perhitungan Skala Likert Penulis menyajikan skor skala Likert yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap berbagai pernyataan dalam kuesioner.

Skala ini dirinci lebih lanjut dalam bentuk tabel berikut untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi jawaban yang diberikan oleh para responden. **1** Tabel 4. **1** 3 Skor Skala Likert SKOR

SKALA LIKERT SKOR KODE KETERANGAN 5 SS SANGAT SETUJU 4 S SETUJU 3 N NETRAL 2 TS TIDAK SETUJU 1 STS SANGAT TIDAK SETUJU Sumber :

Dokumentasi Penelitian Pada tabel skor skala Likert yang disajikan di atas, terdapat pilihan nilai dari angka 1 sampai 5, beserta kode dan keterangan yang sesuai dengan pilihan jawaban dari data kuesioner.

Berdasarkan data yang terkumpul, penulis telah menentukan interval dan kriteria yang digunakan untuk menghitung persentase hasil perhitungan pada ketiga dimensi pendalaman eksplorasi. Hasil ini akan dikategorikan berdasarkan interval yang telah ditetapkan, dan tabel interval beserta kriterianya akan ditampilkan oleh penulis dalam tabel berikut. **1** Tabel 4. **1** 4 Interval dan

Kriteria INTERVAL KRITERIA 0% - 19,99% SANGAT BURUK 20% - 39,99%

KURANG BAIK 40% - 59,99% CUKUP 60% - 79,99% BAIK 80% - 100%

SANGAT BAIK Sumber: Dokumentasi Penelitian Tabel interval dan kriteria

yang telah disajikan di atas memiliki peran penting dalam menentukan

kategori hasil perhitungan dari ketiga variabel dalam penelitian ini. Selain itu,

tabel ini juga membantu penulis dalam menganalisis data yang diperoleh

dari perhitungan ketiga variabel tersebut. Hal ini ditunjukkan melalui

tabel yang telah disajikan. 4.3.1. Hasil Kualitas Kegunaan Hasil

penelitian yang dilakukan pada dimensi kualitas kegunaan situs web

Infinity-eo.com diperoleh melalui analisis data kuesioner yang dikumpulkan

dari 70 responden, perhitungan data dapat dilihat dalam Lampiran 1.6,

dengan pemanfaatan aplikasi MS Excel serta penerapan metode perhitungan

menggunakan skala Likert. Dimensi kualitas kegunaan ini terdiri dari

tujuh butir pertanyaan yang dirancang untuk mengukur kualitas situs web

berdasarkan pengalaman pengguna. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh

persentase rata-rata sebesar 80,53 yang berada dalam rentang interval 80%

- 100%, hal ini menunjukkan bahwa situs web ini termasuk dalam

kategori 'Sangat Baik'. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner

yang telah dikumpulkan, ditemukan beberapa temuan terkait dimensi kualitas

kegunaan. Beberapa pertanyaan dalam dimensi ini memungkinkan pengguna untuk

memberikan penilaian terhadap kualitas kegunaan sebuah website. Pertama,

pada pertanyaan mengenai kemudahan pengoperasian website dengan pernyataan

“ Pengoperasian situs web mudah dipahami hasil yang diperoleh menunjukkan

bahwa 71,4% responden memberikan penilaian " Setuju ". Hal ini

mencerminkan bahwa pengguna merasa pengoperasian situs web mudah untuk

dipahami. 21 Kemudian yang kedua, pertanyaan tentang kemudahan penggunaan

website dengan pernyataan “ Situs web Infinity mudah digunakan memperoleh

persentase sebesar 52,9% dengan keterangan "Setuju" . Ini mengindikasikan

bahwa pengguna merasa website tersebut cukup mudah untuk digunakan.

Selain itu, pada pertanyaan yang mengukur pengalaman positif pengguna

terhadap situs web, dengan pernyataan "Situs web Infinity memberi pengalaman positif

, sebanyak 51,4% responden juga memberikan penilaian "Setuju". Temuan ini mengindikasikan bahwa situs web Infinity mampu memberikan pengalaman yang cukup menyenangkan dan memenuhi harapan penggunanya. 4.3.2. Hasil Kualitas Informasi Penelitian pada dimensi kualitas informasi, yang mengkaji penilaian terhadap situs web Infinity-eo.com diperoleh melalui analisis data kuesioner yang dikumpulkan dari 70 responden, perhitungan data dapat dilihat dalam Lampiran 1.7, dan seluruh data tersebut dihitung menggunakan Microsoft Excel dengan penerapan metode skala Likert. Dimensi kualitas informasi terdiri dari tujuh pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur kualitas website berdasarkan informasi yang disajikan kepada pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh persentase rata-rata sebesar 72,28. Nilai ini termasuk dalam rentang interval 60% - 79,99%, yang dikategorikan sebagai kriteria "Baik". Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, ditemukan beberapa temuan terkait dimensi kualitas informasi. Beberapa pertanyaan dalam dimensi ini memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap kualitas informasi yang disajikan oleh website Infinity. Pertama, pada pertanyaan mengenai kepercayaan terhadap informasi website dengan pernyataan "Situs web Infinity menyediakan informasi yang dapat dipercaya", dengan hasil persentase yang diperoleh sebesar 55,7% dengan keterangan "Netral" yang berarti lebih dari separuh responden tidak memberikan penilaian tegas tentang kepercayaan informasi di situs, namun juga tidak merasa bahwa informasi tersebut tidak dapat dipercaya. Meskipun mayoritas responden bersikap netral (55,7%), terdapat total 42,9% responden yang memberikan penilaian positif (skor 4 dan 5) dengan 38,6% memberikan penilaian "Setuju" dan 4,3% memberikan penilaian "Sangat Setuju". Temuan ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan yang cukup baik mengenai kepercayaan terhadap informasi yang disediakan oleh situs web Infinity. Lalu pada temuan terakhir, pada pertanyaan mengenai kemudahan pemahaman informasi dengan pernyataan "Informasi yang disajikan di situs web Infinity mudah dipahami" diperoleh hasil persentase 62,9% dengan keterangan "Setuju". Temuan ini mengindikasikan

bahwa pengguna merasa informasi yang disampaikan melalui website mudah untuk dipahami. 4.3.3. Hasil Kualitas Interaksi Hasil penelitian pada dimensi kualitas interaksi yang dilakukan dengan studi kasus penilaian kualitas situs web Infinity-EO.com mengandalkan analisis data kuesioner yang dikumpulkan dari 70 responden. Hasil perhitungan data tersebut dapat dilihat pada Lampiran 1.8. 1 Proses perhitungan dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel menggunakan metode skala Likert untuk mengukur penilaian responden. Dimensi kualitas interaksi ini mencakup tujuh pertanyaan yang dirancang untuk menilai bagaimana pengguna berinteraksi dengan berbagai fasilitas dan fitur yang disediakan oleh situs web Berdasarkan analisis data, diperoleh persentase rata-rata sebesar 79,63. Nilai ini termasuk dalam rentang interval 60% - 79,99% dan dikategorikan sebagai "Baik". Berdasarkan data hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, ditemukan beberapa temuan terkait dimensi kualitas interaksi. Beberapa pertanyaan dalam dimensi ini memungkinkan pengguna memberikan penilaian terhadap kualitas interaksi yang disajikan oleh situs web Infinity. Pertama, pada pertanyaan terkait keamanan dalam mengakses situs web dengan pernyataan "Saya merasa aman dalam mengakses situs web Infinity . diperoleh hasil persentase sebesar 50% dengan keterangan "Setuju". Temuan ini menunjukkan bahwa setengah dari responden merasa aman saat mengunjungi situs tersebut. Temuan kedua berkaitan dengan kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak perusahaan, yang ditanyakan melalui pernyataan, "Situs web memberikan kemudahan untuk berkomunikasi (Kontak WhatsApp, Alamat, Media Sosial, dll). Sebanyak 60% responden memilih "Setuju" untuk pertanyaan ini, yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa bahwa situs web tersebut mempermudah mereka untuk berinteraksi dengan perusahaan Infinity. 4.4. Hasil Analisa Data Pada tahap analisis berdasarkan data yang terkumpul, penulis akan memberikan penjelasan mendalam menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menyajikan gambaran yang jelas mengenai data yang diperoleh dalam penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan, dimensi kualitas kegunaan menunjukkan rata-rata persentase sebesar 80,53061224 yang

dapat dibulatkan menjadi 80,53 yang termasuk dalam rentang interval 80% – 100% dengan kategori ‘ Sangat Baik ’. Selanjutnya, untuk dimensi kualitas informasi, persentase rata-rata yang diperoleh adalah 72,28 Hasil ini berada dalam rentang interval 60% - 22 79,99% dengan kriteria ‘ Baik ’. Terakhir, pada dimensi kualitas interaksi, hasil perhitungan menunjukkan persentase rata-rata sebesar 79,63%, yang juga berada dalam rentang interval 60% hingga 79,99% dan dikategorikan sebagai 'Baik'. Tabel berikut ini menyajikan persentase rata-rata dari ketiga variabel yang telah dianalisis dalam penelitian ini. Tabel 4.5 Hasil Tiga Variabel Penelitian Nama Dimensi Persentase Rata-rata Kriteria Kualitas Kegunaan 80,53 Sangat Baik Kualitas Informasi 72,28 Baik Kualitas Interaksi 79,63 Baik Sumber : Dokumentasi Penelitian Berdasarkan Tabel 4.5 yang menampilkan hasil dari ketiga variabel penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa dimensi kualitas kegunaan memperoleh persentase rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 80,53. Dengan demikian, nilai tersebut dikategorikan sebagai " Sangat Baik " dalam penilaian kualitas website dari segi kualitas kegunaan.

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan Berdasarkan penjabaran yang dilakukan dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan beberapa hal. Untuk menerapkan metode WebQual 4.0 pada website ini maka dilakukan langkah – langkah sebagai berikut: a. Membuat kuesioner b . Menentukan user yang akan dijadikan sampel c. Menyebarkan kuesioner secara online d. Mengumpulkan hasil kuesioner e. Mengolah data kuesioner pada Tools IBM SPSS Statistic 25 untuk memperoleh output dari uji validitas dan reliabilitas. f. Menganalisis data kuesioner pada Microsoft Excel dengan menggunakan perhitungan hasil Skala Likert. Berdasarkan langkah-langkah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penerapan metode WebQual 4.0 dalam penilaian kualitas situs web INFINITY berhasil menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Penelitian tersebut mampu menunjukkan bagaimana metode WebQual 4.0 dapat diterapkan untuk menghasilkan penilaian yang komprehensif terkait kualitas sebuah situs web.

5.2. Saran Sebagai saran pada tahap penelitian ini, penulis akan

REPORT #24603659

memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi pedoman bagi peneliti selanjutnya untuk mendapatkan gambaran dalam meneliti situs web menggunakan metode yang sama. Saran-saran tersebut meliputi: a. Berdasarkan temuan yang ada, penulis memberikan rekomendasi agar peneliti berikutnya melakukan observasi yang lebih mendalam terhadap ketiga variabel dalam metode WebQual 4.0 pada studi kasus website milik PT. INFINITY.

Disarankan pula untuk menerapkan metode penelitian SERVQUAL, yang dapat mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan situs web. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat menghasilkan temuan yang lebih terfokus pada peningkatan layanan dan kualitas situs web milik INFINITY. b. Peningkatan kualitas kegunaan dan kualitas interaksi pada situs web infinity-eo.com sangat penting untuk menunjang pengembangan dan perbaikan platform secara berkelanjutan. Langkah ini bertujuan untuk memastikan tercapainya kepuasan pengguna secara optimal. 23



REPORT #24603659

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	1.77% eprints.upj.ac.id	● ●
	https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7327/11/Bab%20IV.pdf	
INTERNET SOURCE		
2.	1.04% ejournal.itn.ac.id	●
	https://ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/download/11056/6257/	
INTERNET SOURCE		
3.	0.71% repository.uinjkt.ac.id	●
	https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/56448/1/ARIB%20Z...	
INTERNET SOURCE		
4.	0.54% journal.trunojoyo.ac.id	●
	https://journal.trunojoyo.ac.id/simantec/article/viewFile/23313/9826	
INTERNET SOURCE		
5.	0.53% eprints.upj.ac.id	●
	https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7327/10/Bab%20III.pdf	
INTERNET SOURCE		
6.	0.52% sintap.unama.ac.id	●
	https://sintap.unama.ac.id/downloadfile/51960	
INTERNET SOURCE		
7.	0.48% journal.stmikjayakarta.ac.id	●
	https://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/download/1242/8...	
INTERNET SOURCE		
8.	0.36% dinastirev.org	●
	https://dinastirev.org/JEMSI/article/download/2841/1674/11065	
INTERNET SOURCE		
9.	0.33% jkqh.uniqhba.ac.id	●
	https://jkqh.uniqhba.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/462/251	



REPORT #24603659

INTERNET SOURCE		
10.	0.33% repository.radenfatah.ac.id https://repository.radenfatah.ac.id/11769/1/SKRIPSI%20BAB1-%20BAB5.pdf	●
INTERNET SOURCE		
11.	0.29% repository.upi.edu http://repository.upi.edu/54336/4/S_PGSD_1605061_Chapter3.pdf	●
INTERNET SOURCE		
12.	0.29% repository.its.ac.id https://repository.its.ac.id/52035/1/09211650053001_master_thesis.pdf	●
INTERNET SOURCE		
13.	0.23% repositori.unsil.ac.id http://repositori.unsil.ac.id/6306/11/11.BAB%202%20LANDASAN%20TEORI.pdf	●
INTERNET SOURCE		
14.	0.22% ejurnal.teknokrat.ac.id https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknokompak/article/download/1907...	●
INTERNET SOURCE		
15.	0.21% jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id https://jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/jipi/article/download/5735/...	●
INTERNET SOURCE		
16.	0.21% j-ptiik.ub.ac.id https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/11430/5061	●
INTERNET SOURCE		
17.	0.2% ejurnal.itats.ac.id http://ejurnal.itats.ac.id/integer/article/download/4935/3487	●
INTERNET SOURCE		
18.	0.2% fahum.umsu.ac.id https://fahum.umsu.ac.id/blog/komponen-utama-yang-terdapat-pada-skripsi/	●
INTERNET SOURCE		
19.	0.19% blog.indobot.co.id https://blog.indobot.co.id/yuk-belajar-penggunaan-skala-likert/	●
INTERNET SOURCE		
20.	0.19% djournals.com https://djournals.com/klik/article/download/847/526	●



REPORT #24603659

INTERNET SOURCE		
21. 0.19%	citec.amikom.ac.id https://citec.amikom.ac.id/main/index.php/citec/article/download/173/122	●
INTERNET SOURCE		
22. 0.19%	repository.unpar.ac.id https://repository.unpar.ac.id/bitstream/handle/123456789/3606/Cover%20-%2...	●
INTERNET SOURCE		
23. 0.18%	jurnalistik.fikom.unpad.ac.id https://jurnalistik.fikom.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2022/05/PEDOMAN-P...	● ●
INTERNET SOURCE		
24. 0.18%	e-journal.uajy.ac.id https://e-journal.uajy.ac.id/30893/3/190424920%202.pdf	●
INTERNET SOURCE		
25. 0.18%	repository.uinjkt.ac.id https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/76489/1/RAFI%20N...	●
INTERNET SOURCE		
26. 0.17%	teknikmesin.sv.ugm.ac.id https://teknikmesin.sv.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/272/2018/02/Pandu...	●
INTERNET SOURCE		
27. 0.17%	perpustakaan.pancabudi.ac.id https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl_file/penelitian/19631_4_BAB_IV.pdf	●
INTERNET SOURCE		
28. 0.17%	repository.poltekpar-nhi.ac.id http://repository.poltekpar-nhi.ac.id/386/2/PA_201621216_BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
29. 0.17%	journal.unm.ac.id https://journal.unm.ac.id/index.php/INTEC/article/download/5552/3530/15906	●
INTERNET SOURCE		
30. 0.16%	journal.stekom.ac.id https://journal.stekom.ac.id/index.php/pixel/article/download/1239/1082/4292	●
INTERNET SOURCE		
31. 0.15%	repository.dinamika.ac.id https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2513/5/BAB_III.pdf	●



REPORT #24603659

INTERNET SOURCE		
32.	0.15% jurnalisticomah.org https://jurnalisticomah.org/index.php/merdeka/article/view/1954/1586	●
INTERNET SOURCE		
33.	0.14% www.liputan6.com https://www.liputan6.com/feeds/read/5847965/fungsi-html-dan-cara-kerjanya-...	●
INTERNET SOURCE		
34.	0.14% www.liputan6.com https://www.liputan6.com/hot/read/5284490/7-cara-kerja-web-dan-fungsi-yang...	●
INTERNET SOURCE		
35.	0.13% journal.stienas-y pb.ac.id https://journal.stienas-y pb.ac.id/index.php/jdeb/article/download/69/52/	●
INTERNET SOURCE		
36.	0.13% www.liputan6.com https://www.liputan6.com/feeds/read/5833605/pelajari-apa-itu-website-mulai-d..	●
INTERNET SOURCE		
37.	0.13% kc.umn.ac.id https://kc.umn.ac.id/22143/13/BAB_V.pdf	●
INTERNET SOURCE		
38.	0.12% ejurnal.unisri.ac.id https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/4171/pdf/15..	●
INTERNET SOURCE		
39.	0.11% repository.uinjkt.ac.id https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/48226/1/HAFIZ%20...	●
INTERNET SOURCE		
40.	0.1% id.scribd.com https://id.scribd.com/document/504085409/analisis-website-webqual	●
INTERNET SOURCE		
41.	0.1% repository.poltekpar-nhi.ac.id http://repository.poltekpar-nhi.ac.id/2403/3/PA_201923322_BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
42.	0.09% repositori.stiamak.ac.id http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/574/6/BAB%204%20-%20Benita%20Sal...	●



REPORT #24603659

INTERNET SOURCE		
43.	0.09% j-ptiik.ub.ac.id http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/8046/3764	●
INTERNET SOURCE		
44.	0.07% jurnal.untan.ac.id https://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/download/47129/75676590142	●
INTERNET SOURCE		
45.	0.04% repository.ubt.ac.id https://repository.ubt.ac.id/repository/UBT10-10-2022-103727.pdf	●
INTERNET SOURCE		
46.	0.03% repository.unika.ac.id https://repository.unika.ac.id/23347/5/16G10190-ALMA%20DELLA%20LUKITASA...	●
INTERNET SOURCE		
47.	0.03% kc.umn.ac.id https://kc.umn.ac.id/17780/11/BAB_III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
48.	0.02% e-journal.uajy.ac.id http://e-journal.uajy.ac.id/29942/3/191710436_Bab%202.pdf	●

● QUOTES

INTERNET SOURCE		
1.	0.04% dinastirev.org https://dinastirev.org/JEMSI/article/download/2841/1674/11065	
INTERNET SOURCE		
2.	0.02% blog.indobot.co.id https://blog.indobot.co.id/yuk-belajar-penggunaan-skala-likert/	
INTERNET SOURCE		
3.	0.02% repository.its.ac.id https://repository.its.ac.id/52035/1/09211650053001_master_thesis.pdf	
INTERNET SOURCE		
4.	0.02% journal.unm.ac.id https://journal.unm.ac.id/index.php/INTEC/article/download/5552/3530/15906	



REPORT #24603659

INTERNET SOURCE

5. **0%** journal.stienas-y pb.ac.id

<https://journal.stienas-y pb.ac.id/index.php/jdeb/article/download/69/52/>