

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Analisis

Analisis ialah mengamati sesuatu secara mendalam, membedakan, dan memilih bagian pembentukannya untuk penyelidikan lebih lanjut. Penelitian analisis adalah penelitian tentang sesuatu untuk mengetahui apa yang terjadi sebenarnya. Nana Sudjana dalam (Heryanto., dkk, 2022) mengemukakan bahwa memilih integritas sesuatu menjadi komponen atau bagian-bagian untuk membuat susunan atau hirarkinya jelas dikenal sebagai analisis.

Secara umum, analisis didefinisikan sebagai proses yang mencakup berbagai tindakan, seperti memecah, membedakan, memilih, mengklasifikasikan, dan mengelompokkan sesuai dengan standar tertentu, serta menemukan keterkaitannya dan menafsirkan maknanya (Abdurrahim & Zakky, 2018). Analisis tidak hanya melibatkan pencarian pola, tetapi juga mengembangkan pola berpikir dengan menguji secara mendalam untuk mengidentifikasi komponen, interaksi antar komponen, dan hubungannya dengan keseluruhan (Machali, 2021).

Sugiyono (2018) analisis adalah proses pencarian pola. Selain itu, analisis juga merupakan metode berpikir yang melibatkan pemeriksaan mendalam terhadap suatu objek untuk mengidentifikasi komponennya, hubungan antar komponen, dan keterkaitannya dengan keseluruhan.

Menurut Prastowo (2019) Analisis adalah proses memecah suatu materi menjadi bagian lebih kecil dan menilai hubungan antara setiap bagian serta keseluruhan strukturnya. Menurut Ruwaida (2019) menyatakan bahwa kemampuan untuk membagi materi pelajaran menjadi bagian-bagian yang paling penting dikenal sebagai analisis.

Menurut Suwanto dalam Bangun (2021) menyatakan bahwa analisis adalah upaya untuk membagi suatu objek menjadi bagian-bagian penyusunannya, menentukan hubungan antara komponen, dan dengan materi secara keseluruhan. Untuk mendapatkan pemahaman yang tepat dan pemahaman yang lengkap tentang suatu topik atau bagian-bagiannya, analisis dilakukan dengan memberikan penjelasan tentang masing-masing bagian dan hubungannya satu sama lain.

Dapat diambil kesimpulan bahwa analisis adalah menyelidiki suatu peristiwa untuk mengetahui situasi sebenarnya. Esensi dari Analisis adalah kemampuan untuk menguraikan dan memecahkan suatu objek secara mendalam dengan menguraikan bagian-bagian yang membentuknya atau menyusun sebuah bagian untuk kemudian dipelajari lebih lanjut (Abdurrahim & Zakky, 2018).

2.1.2 Analisis Statistik

Analisis statistik memegang peranan sentral dalam penelitian ilmiah, menyediakan kerangka kerja yang kuat untuk menginterpretasi data dan mengambil kesimpulan yang obyektif. Konsep dasar dalam analisis statistik mencakup pemahaman tentang sampel dan populasi. Populasi, sebagai keseluruhan elemen yang menjadi objek penelitian, dapat sulit diakses secara menyeluruh. Oleh karena itu, penggunaan sampel, sebagai representasi subset dari populasi, menjadi penting

untuk penelitian yang efisien dan praktis. Variabel *independents*, yang dimanipulasi dalam eksperimen, dan variabel *dependent*, yang diukur untuk menilai efek variabel *independents*, juga menjadi landasan penting dalam analisis statistik.

Skala pengukuran memainkan peran kunci dalam analisis statistik dengan menentukan jenis analisis yang dapat digunakan. Skala nominal, ordinal, interval, dan rasio memberikan kerangka kerja untuk mengkategorikan dan mengukur data dengan cara yang bermakna. Selain itu, analisis statistik dapat dibagi menjadi 2 kategori utama: inferensial dan deskriptif. Analisis deskriptif mencakup pengukuran pusat dan sebaran, yakni mean, median, modus, rentang, simpangan kuartil, serta deviasi standar, untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang data (Hair, J. F., dkk, 2019).

Jenis-jenis analisis statistik mencakup regresi, uji *varians*, uji non-parametrik, analisis kategorikal, analisis jalur, dan regresi berganda. Regresi linear dan regresi logistik memberikan insight tentang hubungan antara variabel *independents* dan *dependent*. Analisis *varians*, termasuk *one-way ANOVA* dan *two-way ANOVA*, digunakan sebagai pembandingan rata-rata antara kelompok *independents*. Uji non-parametrik, seperti uji *Mann-Whitney* dan uji *Kruskal-Wallis*, cocok untuk data yang tidak memenuhi asumsi normalitas. Analisis kategorikal, seperti uji *Chi-Square*, memeriksa hubungan antara variabel kategorikal. Dengan menggunakan regresi berganda, para peneliti dapat mengevaluasi bagaimana berbagai variabel *independents* berdampak pada variabel *dependent* secara bersamaan. Analisis jalur, melalui analisis grafis, membantu mengidentifikasi hubungan antara variabel dalam model kompleks baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung.

Keuntungan penggunaan analisis statistik dalam penelitian ilmiah sangatlah signifikan. Metode ini memberikan pendekatan obyektif dalam interpretasi data, mengurangi subjektivitas peneliti. Hasil analisis statistik pada sampel dapat digeneralisasikan untuk menyatakan kecenderungan atau kebenaran di populasi. Analisis regresi memberikan kemampuan untuk membuat model prediktif, yang bermanfaat untuk pemahaman dan prediksi fenomena yang diteliti. Selain itu, analisis statistik memberikan dukungan kuat untuk pengambilan keputusan, replikasi, dan verifikasi hasil penelitian. Melalui pemahaman konsep-konsep dasar, jenis analisis, dan manfaat analisis statistik, peneliti dapat memanfaatkan alat ini secara efektif dalam merancang dan menyajikan temuan penelitian dengan keakuratan dan keberlanjutan yang lebih tinggi (Hair, J. F., dkk, 2019).

2.1.3 HTML

HTML ialah format yang digunakan untuk membuat aplikasi dan dokumen yang berjalan pada halaman web. *Hypertext Markup Language* (HTML) ialah bahasa *markup* yang dipakai dalam menunjukkan berbagai informasi pada halaman web dalam *browser web internet* dalam format *hypertext* sederhana yang ditulis dalam *file ASCII*. Oleh karena itu, ide HTML ialah bahasa *markup* yang berguna dalam menciptakan halaman web yang dapat dikunjungi melalui *browser internet*. (Lengkong, C. M., dkk, 2019).

Dalam dokumen HTML, terdapat beberapa *tag* seperti `<html>`, `<head>`, dan `<body>`, yang masing-masing memiliki *tag* penutup yang sesuai, yaitu `</html>`, `</head>`, dan `</body>`, dengan *tag* penutup dimulai menggunakan garis miring (/).

Tag pertama memperlihatkan awal elemen, sementara tag penutup memperlihatkan akhir elemen tersebut.

Kode yang digunakan untuk me-*mark-up* (memoles) teks ASCII menjadi *file* HTML adalah definisi *tag* (Dermawan, I., dkk, 2019). Jika ingin memberi judul halaman, masukkan judul dalam *tag* <title> dan akhiri dengan </title>.

Elemen terdiri dari komponen dasar seperti teks murni, non-teks, atau kombinasi keduanya (Dermawan, I., dkk, 2019). Komponen tersebut meliputi elemen seperti *head*, *body*, *paragraph*, *list*, dan lainnya. Elemen *head* dimanfaatkan untuk menulis judul, informasi, dan definisi alamat dokumen, sementara elemen *body* dimanfaatkan untuk memperlihatkan isi dokumen.

2.1.4 Website

World Wide Web (Web) adalah jenis layanan yang menyajikan informasi melalui teknik yang dikenal sebagai *hyperlink* atau tautan, yang membuat pekerjaan pengguna *internet* lebih mudah. Istilah "pengguna *internet*" mengacu pada orang yang menggunakan komputer untuk menjelajah atau mencari informasi di *internet*. Web adalah layanan yang tumbuh paling cepat. Dengan menggunakan Web, kita dapat menyorot (menggarisbawahi) kata atau gambar yang terdapat di dokumen untuk mengarahkan atau menghubungkan mereka ke media lain, contohnya adalah dokumen frasa *clip video* atau *file audio*. Web bisa mengarahkan kata atau gambar dari dokumen ke dokumen lain. Dengan mengarahkan *mouse* pada tautan afiliasi dan diklik, *browser Graphical User Interface* (GUI) dapat menghubungkannya ke tujuan. (Susilo, 2018).

Kemampuan *browser* untuk memproses data dan kode, serta kemampuan untuk berpindah ke halaman lain (*link*), dikenal sebagai *beacon* (pemisah). Dalam *browser*, web adalah ruang yang dapat menampung informasi di *internet* (Fitriani dalam Setijabudi, 2022).

Website dibagi menjadi 2 berdasarkan sifatnya, yaitu:

1. *Website* Statis

Website Statis ialah *website* yang membuat pengguna tidak memiliki kemungkinan untuk menggunakan *browser* untuk mengubah konten secara langsung. Pengguna dan *server* tidak dapat berkomunikasi kecuali melalui pemrosesan *link*. Tidak ada *database*, data, atau informasi yang tersedia di halaman web, oleh karena itu halaman web tidak dapat berubah kecuali sintaksnya diubah. Dokumen web yang dikirim oleh klien akan memiliki konten yang identik dengan dokumen web yang disimpan di *web server*.

2. *Website* Dinamis

Saat menggunakan *website* dinamis, terdapat hubungan yang sangat terperinci antara pengguna dan *server*. Dengan menggunakan *browser*, pengguna memiliki kemampuan untuk memodifikasi isi dari halaman tertentu. Permintaan pengguna dapat dilayani oleh *server* dan kemudian menampilkan hasil yang berbeda, bergantung pada alur program. Laman web tersebut dilengkapi dengan basis data. Tidak ada hubungan antara dokumen yang dikirim oleh klien dan dokumen yang disimpan di *web server*, oleh karena itu, data dan informasi di *website* dinamis berbeda

tergantung pada *input* yang diberikan oleh *client*. Perbedaan antara web dinamis dan statis adalah sebagai berikut:

- a. Situs web dinamis memfasilitasi kontak antara pengunjung dan pemilik situs web. Namun, dalam situs web statis, pengunjung dan webmaster tidak berkomunikasi satu sama lain.
- b. Bahasa pemrograman web tingkat lanjut, seperti JavaScript, ASP, dan PHP, digunakan untuk situs web dinamis. Selain itu, statistik web hanya bergantung pada satu bahasa skrip, baik HTML, atau CSS.
- c. Karena tidak memiliki data untuk disimpan atau diproses, web statis tidak menggunakan *database*. Sebaliknya, web dinamis memproses dan menyimpan data menggunakan *database* seperti MYSQL dan Oracle.

Pada web dinamis pengunjung dapat membuat konten dan lebih sering di *update*, sedangkan pada web statis konten jarang di *update* dan hanya dibuat oleh pemilik situs web. Selanjutnya, konten web dinamis dapat diambil dari basis data, sehingga kontennya dapat berbeda meskipun kita mengunjungi halaman web yang sama.

2.1.5 Kualitas Website

Kualitas suatu *website* mencerminkan sifat-sifat produk atau layanan yang memperlihatkan seberapa jauh kemampuan yang dimilikinya untuk melaksanakan pemenuhan dari kebutuhan konsumennya serta menciptakan kepuasan terkait dengan produk atau layanan tersebut. Kualitas suatu *website* merujuk pada keunggulan atau efektivitas keseluruhan situs dalam menyampaikan pesan kepada audiens dan pemirsa (Ali dalam Herawaty, T., dkk, 2021). Kualitas *website* juga

mencakup sejauh mana kesesuaian dengan harapan para pemangku kepentingan, pengguna jasa dan pelanggan (Octavia & Tamerlane, 2017). Menurut para peneliti sebelumnya, ada 5 dimensi kualitas *website*, terdiri dari:

1. Kualitas informasi mencakup kegunaan, ketepatan, kelengkapan, dan relevansi.
2. Kepercayaan, privasi, dan perlindungan merupakan bagian keamanan.
3. Kenyamanan mengacu pada mudahnya penggunaan, pemahaman, serta cepatnya portal.
4. Daya tarik visual, emosional, dan desain imajinatif serta menarik merupakan bagian kenyamanan.
5. Kualitas pelayanan mencakup perlengkapan daring serta pelayanan konsumen.

Website dengan 7 komponen desain efektif, sebagai berikut:

1. Teks, gambar, suara, serta video pada situs.
2. Desain dan tata letak.
3. Bagaimana sebuah portal memfasilitasi komunikasi antar pengguna.
4. Kemampuan dalam menjangkau keseluruhan pengguna maupun memberikan kebebasan dalam mempersonalisasi portal tersebut.
5. Metode dalam memfasilitasi komunikasi antara situs dan pengguna, maupun sebaliknya secara dua arah.
6. Seberapa erat keterkaitan portal satu dengan lainnya.
7. Kemampuan portal dalam memfasilitasi transaksi komersial.

2.1.6 Webqual

Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas situs web dari sudut pandang pengguna akhir adalah dengan menggunakan Webqual. Webqual ialah evolusi dari dimensi SERVQUAL yang terdahulu sering dipakai untuk menilai kualitas layanan. (Purwandani & Syamsiah, 2021). Webqual sudah menjalani beberapa revisi dalam pembentukan dimensi dan rincian pertanyaannya. Setiap jenis model Webqual yang digunakan dalam berbagai penelitian dilakukan penyesuaian dengan populasi dan kebutuhan spesifik dari penelitian tersebut. Perubahan dimensi pada versi Webqual dijelaskan sebagai berikut (Purwandani & Syamsiah, 2021):

1. Webqual 1.0, mencakup 4 variabel: Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Hiburan, dan Interaksi, dan berkonsentrasi pada kualitas informasi, tetapi tidak menawarkan fitur interaksi yang cukup.
2. Webqual 2.0 mencakup 3 area: Kualitas *Website*, Kualitas Informasi, serta Interaksi, sebagai fitur yang meningkatkan interaktivitas dengan memanfaatkan kualitas layanan.
3. Webqual 3,0 mengevaluasi kualitas situs web perusahaan berdasarkan tiga variabel: Kenyamanan, Kualitas Informasi, serta Interaksi.
4. Webqual 4.0 mengukur tiga variabel: Kegunaan, Kualitas Informasi, serta Kualitas Layanan, dan didasarkan pada Servqual dan diadaptasi dari Webqual versi 1-3.

Barnes dan Vidgen mengemukakan bahwa terdapat 5 faktor instrumen WebQual 4.0 dan dikelompokkan menjadi 3 bagian utama yaitu (Adi, D. R., dkk, 2020):

1. *Usability* (Kegunaan)

Usability berkaitan dengan rancangan situs web tersebut, contohnya seperti kemudahan penggunaannya, navigasi, tampilan web, serta gambaran yang diakses oleh pengguna (Barnes dan Vidgen dalam Adi, D. R., dkk, 2020). Dimensi ini berkaitan dengan desain web dan terfokus pada bagaimana pengguna melihat dan melakukan interaksi dengan *website* (Rahmaini, 2018).

Usability dianggap penting untuk kepuasan pelanggan dari sisi kebutuhan dan harapan (Patterson & Ellis dalam Rahmaini, 2018). Sebagian orang berpendapat bahwa *usability* adalah kunci keberlanjutan di dunia internet. *Usability* meliputi kemudahan pembelajaran, pemahaman, dan pencarian. Contohnya adalah tampilan *website*, kemudahan penggunaan, dan gambar yang dikirim ke pengguna. Desain situs web harus memenuhi kebutuhan pengguna dan memastikan bahwa mereka puas ketika menggunakannya dengan mudah (Yan & Guo dalam Rahmaini, 2018).

2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Mengidentifikasi konten web, termasuk apakah informasinya menarik atau tidak bagi pengguna (Barnes & Vidgen dalam (Adi, D. R., dkk, 2020). Dimensi ini menitikberatkan pada kualitas konten di situs web dan sejauh mana konten tersebut memenuhi kebutuhan pengguna.

Relevansi, ketepatan, dan akurasi sering digunakan untuk mengukur kualitas informasi (Jogiyanto dalam Agustina, R., dkk, 2021). Informasi relevan mencakup informasi yang terdapat pada format yang mudah

dipahami dan sesuai dengan tema pembahasan. Namun, ketepatan waktu mengacu pada informasi yang terbaru, dan keakuratan informasi mengacu pada data yang sah dan bisa diandalkan.

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

Diidentifikasi sebagai kualitas hubungan pelayanan dari pengguna saat melakukan eksplorasi pada *website*. (Adi, D. R., dkk, 2020). Kepercayaan dan empati biasanya dikaitkan dengan kualitas layanan interaksi, misalnya keamanan data saat mengunjungi situs web, masalah transaksi, serta komunikasi dan personalisasi dengan pengelola situs web. (Barnes & Vidgen dalam Adi, D. R., dkk, 2020)

Ketika pengguna mempelajari lebih banyak tentang *website* yang mereka kunjungi, dimensi ini berkonsentrasi pada kualitas interaksi pelayanan yang mereka alami, hal ini berkorelasi dengan keyakinan dan empati, contohnya dalam aspek keamanan pada saat melakukan transaksi dan pengguna mendapatkan kepercayaan dalam mengirim dan memberikan data pribadi. (Barnes & Vidgen dalam Adi, D. R., dkk, 2020).

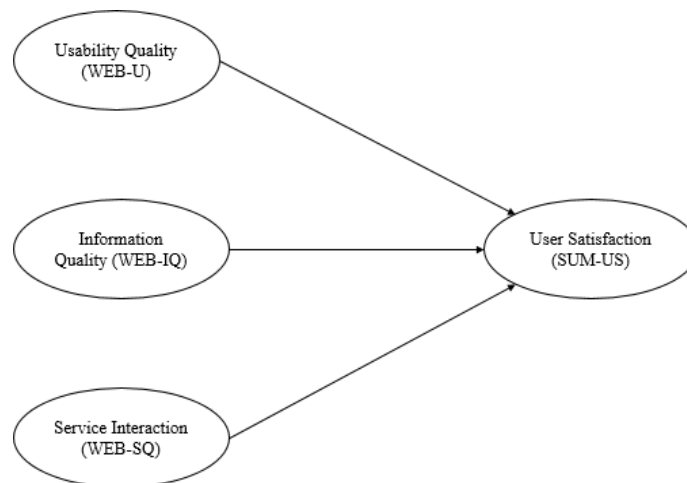
Akan ada 3 variabel yang terdiri dari 22 item pertanyaan yang akan dibuat dari ketiga dimensi tersebut, yang terdiri dari:

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Webqual 4.0

Kategori	Pertanyaan Webqual 4.0
<i>Kegunaan (Usability)</i>	Saya menemukan situs ini mudah untuk dioperasikan
	Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti
	Situs memiliki petunjuk yang jelas
	Situs mudah digunakan
	Situs memiliki tampilan yang menarik
	Desain sesuai dengan tipe situsnya
	Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan
	Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya
<i>Kualitas Informasi (Information quality)</i>	Menyediakan informasi yang akurat
	Menyediakan informasi, yang dapat dipercaya

Kualitas Layanan Interaksi (Service Interaction Quality)	Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i>
	Menyediakan informasi yang relevan
	Menyediakan informasi yang mudah dimengerti
	Menyediakan informasi secara detail
	Memberikan informasi dalam format yang sesuai
	Memiliki reputasi yang baik
	Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi
	Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman
	Menciptakan kesan personal
	Memiliki komunitas
	Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
	Saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan

Sumber: Barnes & Vidgen dalam Adi, D. R., dkk, 2020



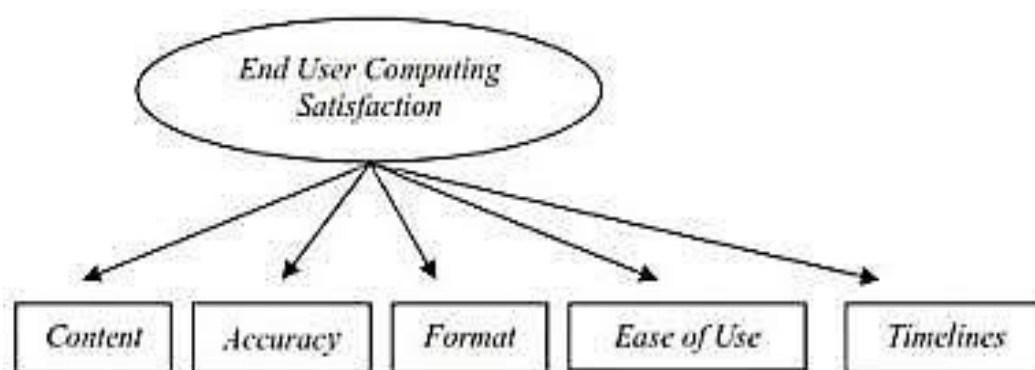
Gambar 2.1 Metode Webqual 4.0
Sumber: Purwandani & Syamsiah, 2021

Peneliti membuat keputusan untuk menggunakan Webqual 4.0 untuk melakukan analisis yang mencakup Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi.

2.1.7 Kepuasan Pengguna / *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Doll dan Torkzadeh (1988) yakni orang pertama yang memperkenalkan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) melalui pemanfaatan skala Likert dan 12 item *indicator*. EUCS merupakan metode untuk digunakan sebagai sistem penilaian informasi secara menyeluruh berlandaskan persepsi pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Sugandi & Halim, 2020).

Menurut Doll dan Torkzadeh seperti yang dikutip dalam (Octavia & Tamerlane, 2017) *End User Computing Satisfaction* didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh berlandaskan pengalaman pengguna ketika mengakses sistem. EUCS memfokuskan pada kepuasan pengguna terkait aspek teknologi, yang mempertimbangkan dan menilai elemen seperti konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan akurasi waktu sesuai dalam gambar dibawah ini:



Gambar 2.2 EUCS
Sumber: Octavia & Tamerlane, 2017

Berikut adalah pemaparan dari setiap variabel dalam model *End- User Computing Satisfaction*, yakni (Ismatullah, N.K., dkk, 2022):

1. *Content*

Kapasitas variabel konten untuk mengukur kepuasan pengguna dalam hal kesesuaian materi yang dihasilkan oleh suatu sistem. Hal tersebut pada umumnya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna dan informasi yang disajikan oleh sistem. Variabel *content* dapat mengukur apakah sistem tersebut menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin informatif sebuah sistem, semakin tinggi tingkat kepuasan penggunanya.

2. *Accuracy*

Variabel *accuracy* guna mengukur kepuasan pengguna melihat dari segi keakuratan data ketika sistem menerima *input* dan proses mengolah data tersebut menjadi sebuah informasi. Menilai keakuratan sistem ini dapat diukur dengan seberapa sering sistem menghasilkan *output* atau keluaran yang salah ketika mengolah data masukan dari pengguna.

3. *Format*

Variabel *format* guna mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format dari informasi yang ditampilkan oleh sistem memberikan kemudahan bagi pengguna ketika menggunakan sistem dan hal itu dapat mempengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.

4. *Ease of Use*

Variabel *ease of use* merupakan variabel yang menilai dari sisi pengguna saat menggunakan sistem seperti proses *input* data, mengolah data, dan mencari suatu informasi, oleh karena itu variabel ini berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan atau *user friendly*.

5. *Timeliness*

Variabel *timeliness* merupakan variabel yang menilai dari sisi ketepatan waktu pada sistem sehingga dapat dikategorikan sistem yang *real time*. Oleh karena itu, variabel ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari segi menghasilkan data maupun informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal tersebut tentu berkaitan dengan ketepatan waktu pada sistem. Hal ini akan memberikan pengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

2.1.8 Hipotesis

Hipotesis ialah asumsi / dugaan yang diberikan untuk menguji keakuratannya dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data (Yam & Taufik, 2021). Dalam konteks statistik, hipotesis sering kali terkait dengan pernyataan tentang parameter populasi. Dalam pengujian hipotesis, ada dua jenis hipotesis yang digunakan: hipotesis alternatif (H_1) dan hipotesis nol. Hipotesis nol menyatakan bahwa tidak ada perbedaan atau penyimpangan antara dua unit atau lebih, sedangkan hipotesis alternatif menyatakan bahwa ada perbedaan atau penyimpangan antara unit-unit yang sama.

Proses uji hipotesis melibatkan pengujian kebenaran hipotesis nol dengan menggunakan data sampel (Ardiyani, F., dkk, 2023). Data sampel kemudian dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai untuk menentukan apakah terdapat cukup bukti untuk menolak hipotesis nol. Tingkat signifikansi (α) digunakan untuk menentukan seberapa kecil peluang kesalahan ketika menolak hipotesis nol meskipun sebenarnya hipotesis nol itu benar. Hasil dari uji hipotesis digunakan untuk membuat kesimpulan tentang kebenaran hipotesis nol dan mendukung atau menolak hipotesis alternatif. Jika terdapat bukti yang cukup untuk menolak hipotesis nol, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan atau dampak yang substansial di antara kelompok-kelompok yang dipertimbangkan.

2.1.9 Populasi dan Sampel

Frasa “populasi” mengacu pada semua elemen yang digunakan sebagai objek penelitian dengan fitur yang dapat dibandingkan, yang mungkin termasuk individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau barang yang sedang dipelajari (Handayani,

2020). Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh pengguna situs web PPDB Kota Blitar yang mengakses dan menggunakan layanan tersebut selama masa pendaftaran siswa baru.

Populasi yang mempunyai sifat dan karakteristik serupa, memiliki sifat representatif, serta mampu mencerminkan populasi secara keseluruhan merupakan bagian dari sampel. Maka, sampel bertindak sebagai perwakilan dari populasi yang diteliti. Menurut Sodik & Siyoto (2015), Sampel adalah bagian dari ukuran dan karakteristik populasi, atau sejumlah kecil orang yang dipilih untuk mencerminkan populasi secara keseluruhan dengan menggunakan metodologi khusus.

Sampling adalah proses pemilihan sampel. Dalam sebuah penelitian, tidak selalu diperlukan untuk melibatkan seluruh populasi. Dengan peninjauan akademik dan non-akademik, sebagian anggota populasi yang disebut sampel bisa mewakili keseluruhan populasi. Namun, hasil penelitian tetap valid dan akurat, sebab sampel mempunyai karakteristik yang serupa dengan populasi, maka informasi yang diperoleh dari sampel mencerminkan karakteristik populasi secara keseluruhan.

Pengambilan sampel adalah proses memutuskan berapa banyak komponen dari suatu populasi yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi sejumlah atribut atau karakteristik dari subjek sampel untuk membuat generalisasi tentang komponen dalam populasi. (Handayani, 2020).

Ada dua jenis metode pengambilan sampel: pengambilan sampel probabilitas dan pengambilan sampel non-probabilitas. Berikut ini menjelaskan strategi pengambilan sampel atau sampel:

A. Teknik Sampling Probabilitas (*Probability Sampling*)

Pendekatan pengambilan sampel probabilitas, yang sering dikenal sebagai pengambilan sampel acak, adalah cara memilih sampel yang memiliki peluang yang sama untuk menyertakan semua anggota populasi. Hasilnya, diasumsikan bahwa sampel yang diperoleh akan representatif. Pendekatan ini meningkatkan kemampuan generalisasi hasil studi, namun sering digunakan dengan populasi yang dapat dihitung.

B. Teknik Sampling Non-Probabilitas (*Non Probability Sampling*)

Strategi pengumpulan sampel non-probabilitas adalah strategi yang ditentukan oleh peneliti atau berdasarkan pendapat ahli. Pendekatan ini tidak memberikan semua item atau orang dalam populasi probabilitas yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Bagi populasi dengan jumlah yang sudah didapatkan, pengambilan sampel dapat memakai rumus *Slovin* (Fatimah & Priyono, 2016), yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan

n adalah ukuran sampel

N adalah ukuran populasi

e adalah *margin of error* yang diinginkan

2.2 Kajian Penelitian

Penelitian terdahulu yang mencakup evaluasi kualitas situs web (WebQual) dan kepuasan pengguna menampilkan temuan yang beragam. Penelitian pertama oleh Dr. Shubbam Gosmawi (2013) dengan judul : "*Measuring Customer Satisfaction on Webqual Dimension for Online Banking: An Empirical Study*". Metode WebQual 4.0 digunakan oleh Gosmawi. Hasilnya menunjukkan bahwa

konsumen sangat puas dengan *website* yang menarik dan mudah dinavigasi. Namun, sebagian besar responden yang menjawab menyatakan ketidakpuasan, terutama berkaitan dengan kualitas layanan.

Penelitian oleh Shia, Chen, Wang & Ramadansyah juga pada tahun 2016 yang memiliki judul : "*Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by Webqual and Importance Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in Indonesia)*". Penelitian ini mengungkapkan bahwa beberapa indikator kualitas situs *Aliexpress* tidak dapat membuat kebutuhan pengguna terpenuhi. Beberapa aspek yang diprioritaskan untuk perbaikan situs web meliputi penyediaan informasi yang dapat diandalkan, tepat waktu, relevan, dan rinci.

Siti Monalisa pada tahun 2016 juga melakukan penelitian yang berjudul : "*Analisis Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau)*". Pada Penelitian yang dimaksud menerapkan pendekatan kuantitatif dan menyoroti bahwa kualitas layanan yang ditawarkan di situs web UIN Suska berdampak positif pada kepuasan mahasiswa, yang diperkuat dengan nilai F hitung $>$ dari F tabel.

Khairan AR (2018) dengan judul : "*Hubungan Penggunaan User Interface Dengan Kemudahan Pemakaian Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online Mahasiswa Uin Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2017*". Dalam penelitiannya, ia menggunakan pendekatan kuantitatif dan menemukan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas, seperti penggunaan tampilan, terhadap kemudahan pemakaian tampilan sistem informasi akademik secara *online*.

Husain & Budiyantra pada tahun 2018 dengan judul : "*Analysis of Computing End User Satisfaction (EUCS) and WebQual 4.0 on User Satisfaction*" Menggunakan pendekatan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan kombinasi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dan WebQual 4.0. Variabel yang difokuskan adalah *Usability, Information, Service Interaction*, dan EUCS. Hasilnya EUCS memiliki efek yang signifikan pada kepuasan pengguna, sementara dari WebQual 4.0, hanya dimensi *usability* dan *service interaction* yang berdampak besar pada kepuasan pengguna.

Kadar, Napitupulu, & Jati pada tahun 2017 melakukan penelitian dengan judul : "*Analysis of Factors Influencing The Quality of Intranet Website Based on WebQual Approach Case Study in Agency X*". Penggunaan metode WebQual 4.0 di penelitian ini memberikan hasil yakni 3 variabel dalam model WebQual 4.0 memberikan pengaruh positif terhadap kualitas situs web.

Penelitian oleh Luzi Dwi Oktaviana pada tahun 2022 : "*Analysis of the Influence of Service Quality on the PMB Amikom Purwokerto Website Using the Webqual 4.0 Method*". Memberikan hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa variabel *Usability (WEB-U)*, *Information Quality (WEB-IQ)*, *Service Information Quality (WEB-SQ)* berdampak positif pada kualitas layanan pengguna yang diberikan oleh situs web, khususnya dalam hal Kepuasan Pengguna (SUM-US). Dengan hasil persamaan regresi $Y = 0,229 + 0,136X_1 + 0,212X_2 + 0,402X_3 + \epsilon$.

Penelitian oleh Prakosa, Novita, & Kesuma pada tahun 2020 yang berjudul : "*Analisis Kualitas Layanan PPDB Online di SMA Xaverius 2 Palembang Menggunakan Metode WebQual 4.0*". Penggunaan metode WebQual 4.0. di

Penelitian ini menetapkan tiga variabel independen dalam metode ini yakni kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi, serta variabel dependen kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan tidak signifikan atau berdampak pada variabel terikat. Menurut hasil penelitian, layanan PPDB *online* di SMA Xaverius 2 Palembang masih kurang memuaskan, dengan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,510, memperlihatkan kalau variabel bebas yang mampu menjelaskan kepuasan pengguna hanya sebesar 51%.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Agustina Heryati (2021) dengan judul : “Analisa Kualitas *Website* Universitas Indo Global Mandiri Palembang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik kegunaan tidak memiliki pengaruh besar terhadap kebahagiaan pengguna, sedangkan kualitas informasi berpengaruh. Hasil uji validitas menunjukkan nilai terendah pada indikator U3 sebesar 0,567 dan nilai terendah pada indikator U5 yaitu 0,596. Hasilnya adalah bahwa kualitas situs web Universitas IGM baik, dan variabel *usability* menunjukkan bahwa tampilan dan interaksi harus diperbaiki. Ini akan memungkinkan peningkatan kualitas, peningkatan jumlah kunjungan, dan peningkatan jangkauan Universitas IGM.

Sementara itu, penelitian pada tahun 2021 oleh Mardalena & Andryani yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” memperoleh hasil bahwa kualitas layanan yang ditawarkan oleh web Universitas Terbuka Palembang mempunyai tingkat kesesuaian sebesar 99,99% atau $<100\%$. Namun, hasil nilai rata-rata (GAP) mempunyai nilai sebesar 0,01 ini

memperlihatkan kalau kualitas web belum sepenuhnya mencukupi harapan pengguna. Selanjutnya, hasil dari analisa akuadran IPA yang membutuhkan perbaikan karena kuadran ini mempunyai tingkat kinerja yang rendah, maka bisa membuat minat pengguna memiliki pengaruh terhadap *indicator* tersebut yaitu pada kuadran prioritas pertama yaitu indikator nomor 14 informasi detailnya, informasi indikator nomor 15 dalam format yang sesuai indikator nomor 17 *website* aman dari virus.