

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Pustaka**

Pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh (Rahman & Purwanto, 2022) dengan judul "Evaluasi Kualitas *Webside* Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0" Penelitian ini fokus pada evaluasi sebuah situs web yang digunakan oleh pemerintah daerah di Kotawaringin Timur untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui web. Dengan menggunakan metode Webqual 4.0, penelitian mengevaluasi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan situs web tersebut. Dari hasil penelitian yang melibatkan *kuesioner* kepada 100 pengguna situs web, ditemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan. Langkah-langkah penelitian mencakup identifikasi masalah, pengumpulan information, analisis statistik, uji validitas dan reliabilitas information, serta analisis regresi dan uji hipotesis untuk mengetahui dampak variabel-variabel tertentu terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulan penelitian ini memberikan pedoman bagi pengelola situs web untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh (Kusumawati et al., 2021) dengan judul "Evaluasi Kualitas *Webside* Prasetya Online Universitas Brawijaya menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi dan Importance Performance Analysis (IPA)" Penelitian ini bertujuan menilai kualitas *webside* Prasetya Online Universitas Brawijaya, yang menilai kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi

layanan, dan kualitas tampilan pengguna. Data dari *kuesioner* online diisi oleh 100 mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas *website* belum memenuhi harapan pengguna, dengan empat aspek utama yang perlu segera diperbaiki: tampilan *website*, ketepatan waktu informasi, fungsi link *website*, dan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola. Dua aspek yang dianggap kurang penting untuk perbaikan adalah tampilan sesuai jenis *website* berita dan tata letak informasi. Perbaikan difokuskan pada aspek-aspek utama dan rendah prioritas, mengikuti pedoman WCAG 2.0 untuk meningkatkan aksesibilitas dan user-friendliness. Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna *website* Prasetya Online UB di masa depan.

Ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh (R. Pamungkas & Saifullah, 2019) dengan judul "Evaluasi Kualitas *Website* Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0" Penelitian ini fokus membahas evaluasi kualitas *website* Program Studi Sistem Informasi di Universitas PGRI Madiun menggunakan metode Webqual 4.0. Metode ini mengukur persepsi pengguna terhadap *website* berdasarkan empat variabel utama: kualitas informasi, kualitas kegunaan, layanan interaksi, dan kualitas keseluruhan. Penelitian tersebut melibatkan 21 mahasiswa dan menggunakan berbagai metode pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor terpenting dalam kepuasan pengguna, diikuti oleh layanan interaksi dan keseluruhan impresi, sementara kualitas kegunaan memiliki pengaruh terendah. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan dimensi kegunaan *website* guna meningkatkan kepuasan pengguna. Studi ini penting karena menyoroti pentingnya kualitas *website* dalam konteks pendidikan tinggi dan memberikan wawasan berharga bagi pengelola *website* untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan mahasiswa.

Keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh (Putri Sholefah et al., 2024) dengan judul "Evaluasi Kualitas *Website* CNN Indonesia Dengan Menggunakan Metode Webqual " Penelitian ini mengevaluasi kualitas *website* CNN Indonesia menggunakan metode Webqual 4.0. *Website* merupakan platform utama untuk informasi, dan evaluasi ini penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Studi menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas informasi berdampak positif pada kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah fokus pada kemudahan penggunaan dan kualitas informasi, sambil tetap memperbaiki layanan. Ini diharapkan akan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan memperkuat posisi *website* CNN Indonesia.

Kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh (Susanto et al., 2019) dengan judul "*Evaluating Web Quality and Its Influential Factors in Higher Education: A Comparative Study*" Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web akademik dari beberapa perguruan tinggi di Indonesia menggunakan metode Webqual 4.0, yang mengukur tiga dimensi kualitas: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, dengan total 22 indikator. Data dikumpulkan melalui survei kepada mahasiswa aktif di setiap perguruan tinggi, dan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas situs web di lima universitas berada di bawah harapan pengguna. Universitas B memiliki prioritas tertinggi untuk perbaikan, sementara mayoritas responden adalah laki-laki dengan tingkat semester 4-7, dan sebagian besar jarang menggunakan situs web akademik. Hasil penilaian menunjukkan bahwa Universitas A memiliki skor tertinggi, namun nilai gap menunjukkan bahwa perbaikan diperlukan pada semua aspek kualitas situs web untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

## B. Landasan Teori

### 1. Evaluasi

Evaluasi adalah kegiatan mengumpulkan informasi tentang cara kerja sesuatu, yang digunakan dalam pengambilan keputusan untuk mengidentifikasi alternatif yang sesuai. Fungsi dari evaluasi dalam hal ini adalah memberikan informasi yang berguna kepada pengambil keputusan untuk memutuskan tindakan apa yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang dilakukan (Larasati, 2020). Proses sistematis untuk mengumpulkan bahan suatu subjek tentang pertanyaan yang berhubungan melalui tindakan atau peristiwa, mencocokkan parameter yang dipilih, dan memberikan hasil dari informasi yang diperoleh sebagai contoh pengembangan lanjutan dikenal sebagai evaluasi (Putra et al., 2019). Dari kedua definisi diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses pengukuran dan penilaian sesuai kriteria dalam pengambilan suatu keputusan tentang objek evaluasi.

### 2. Website

*Website* adalah halaman informasi yang bisa diakses secara global melalui internet. *Website* berisi teks, gambar, dan animasi suara, menjadikannya media informasi yang menarik. Melalui *website*, instansi bisa menampilkan data, keunggulan, dan informasi terbaru, sehingga masyarakat dapat mengenal instansi tersebut tanpa perlu berkunjung langsung. (Sangkalibu & Saputra, 2022). *Website* juga bisa diartikan sebagai salah satu sarana media internet yang di gunakan sebagai media untuk menampilkan, menyajikan, bahkan mencari yang diperlukan. Secara umum, website terbagi menjadi dua jenis :

#### a) *Website* statis

Website statis adalah jenis situs website yang tidak memiliki basis data karena tidak ada data yang disimpan atau diproses. Untuk melakukan Perubahan pada

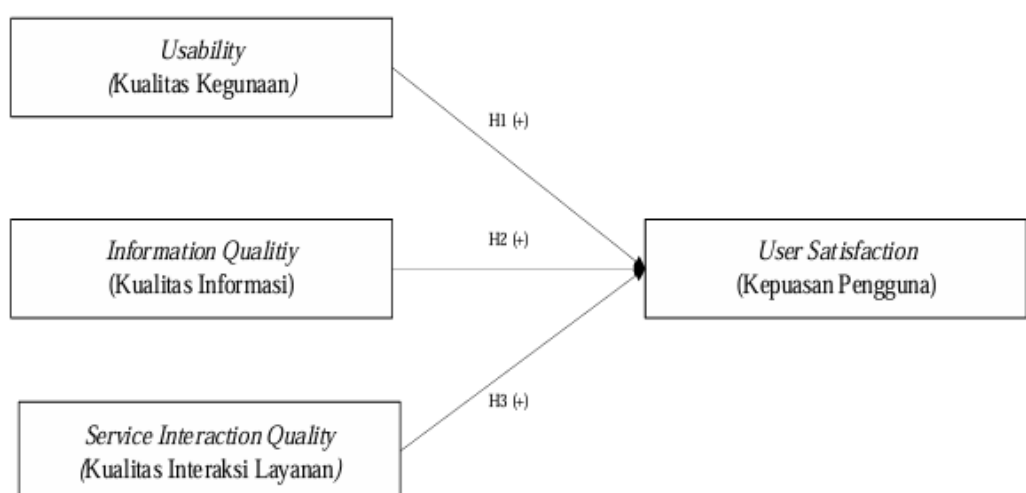
halaman, diperlukan pengeditan manual terhadap kode yang membentuk struktur halaman tersebut. Biasanya, hanya menggunakan HTML standar dan konten tidak pernah diperbarui.

b) *Website* dinamis

*Website* dinamis adalah jenis situs website yang dirancang untuk memungkinkan pembaruan informasi halaman tanpa perlu mengubah kode halaman web. Konten di website dinamis disimpan dalam basis data, sehingga pengguna yang tidak menguasai coding dapat mengubah isi konten tersebut tanpa harus menguasai bahasa pemrograman web.

### 3. Webqual (Web Quality)

Webqual 4.0 adalah metrik untuk mengukur kualitas situs web menggunakan alat penelitian. Penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi empat variabel: kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas keseluruhan (Wanada et al., 2024). Webqual merupakan sebuah metode untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi akhir pengguna (Ngulum & Indriyanti, 2020).



Sumber: (Rahman & Purwanto, 2022)

Gambar 2. 1 Metode Webqual

Metode ini adalah pengembangan lebih lanjut dari metode Webqual 3.0 dan Webqual 4.0 memiliki dimensi evaluasi sebagai berikut: Kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan. Webqual 4.0 telah melalui beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan perkembangan berikut perkembangan webqual 1.0 sampai webqual 4.0 :

- a) Webqual 1.0 : Versi pertama ini mengikuti standar QFD dan menghasilkan lima variabel: kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi, dan integrasi.
- b) Webqual 2.0 : Memperbaiki Webqual 1.0 dengan menambahkan aspek kualitas interaksi layanan yang sebelumnya kurang diperhatikan. Terdiri dari tiga area: kualitas situs web, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.
- c) Webqual 3.0 : Mengembangkan variabel menjadi kualitas informasi, kualitas interaksi web, dan kualitas desain situs.
- d) Webqual 4.0 : Menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kegunaan, informasi, dan interaksi layanan dengan kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:
  - 1) Kegunaan : Meliputi desain website, kemudahan penggunaan, navigasi, dan pengalaman pengguna. Berfokus pada penerimaan dan interaksi pengguna terhadap situs.
  - 2) Kualitas Informasi : Menilai mutu konten di situs web, termasuk keakuratan, kepercayaan, keaktualan, kemudahan pemahaman, relevansi, dan format penyajian.
  - 3) Kualitas Interaksi Layanan: Mengukur interaksi layanan yang dirasakan pengguna, termasuk keamanan transaksi, reputasi situs, kemudahan komunikasi, dan keamanan informasi pribadi (Winardi et al., 2021).

- 4) Kepuasan Pengguna/Keseluruhan: Variabel dependen yang menilai keseluruhan pengalaman pengguna dengan situs web (Purwandani & Syamsiah, 2021).

Dari kesimpulan diatas bisa diartikan bahwa Metode WebQual 4.0 adalah suatu metode yang berkembang dari versi metode sebelumnya yang digunakan juga sebagai alat ukur kualitas suatu *website* dengan mengambil aspek diantaranya kegunaan situs, kualitas informasi situs, kualitas layanan interaksi situs, dan keseluruhan situs.

Tabel 2.1 Item Webqual 4.0

No	Dimensi	Webqual 4.0 Item
1.	<i>Usability</i>  (Kegunaan)	1. Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> . 2. Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan mudah di mengerti. 3. Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> . 4. Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan. 5. <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik. 6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> . 7. <i>Website</i> mengandung kompetensi. 8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna?
2	<i>Information quality</i>	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas. 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya.

No	Dimensi	Webqual 4.0 Item
	<b>(Kualitas Informasi)</b>	11. Menyediakan informasi yang up to date. 12. Menyediakan informasi yang relevan. 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. 14. Menyediakan informasi yang cukup detail. 15. Menyajikan informasi
<b>3</b>	<b><i>Interaction Quality</i></b> <b>(Kualitas Interaksi)</b>	16. Mempunyai reputasi yang baik. 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi. 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi. 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian. 20. Adanya suasana komunitas. 21. Kemudahan untuk memberi masukan (feed back). 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>
<b>4</b>	<b><i>Overall Impression</i></b> <b>(Pendapat Secara Keseluruhan)</b>	23. Pendapat secara umum tentang <i>website</i> ini

Sumber : (Sundari, 2017)

#### 4. *Smartpls* 4.0

*Smartpls* 4.0 merupakan perangkat lunak yang dikembangkan oleh Institute of Operation Management and Organization, School of Business, University of



Hamburg, Jerman, untuk menganalisis Structural Equation Modeling (SEM) (Sundari, 2017). Menurut Churchill, terdapat delapan tahapan prosedur dalam pengembangan dan pengukuran konstruk menggunakan SmartPLS 4.0 (Sundari, 2017), yakni:

a) Spesifikasi domain konstruk

Mengidentifikasi dan menentukan batasan dari konsep yang akan diukur.

b) Tentukan item pertanyaan yang merepresentasikan tiap konstruk

Menentukan item pertanyaan yang dapat mewakili setiap konstruk yang telah diidentifikasi.

c) Pengumpulan data

Melakukan pengumpulan data dari sampel yang relevan dengan menggunakan kuesioner atau metode lainnya.

d) Purifikasi konstruk

Menyaring item pertanyaan untuk memastikan bahwa hanya item yang valid dan reliabel yang digunakan dalam konstruk.

e) Pengumpulan data baru

Melakukan pengumpulan data tambahan jika diperlukan untuk menguji konstruk yang telah dipurifikasi.

f) Uji reliabilitas

Menguji konsistensi internal dari konstruk untuk memastikan bahwa item-item yang ada mengukur konsep yang sama.

g) Uji validitas

Memastikan bahwa konstruk mengukur apa yang seharusnya diukur, termasuk validitas konvergen dan diskriminan.

h) Tentukan skor pengukuran konstruk

Menghitung skor untuk setiap konstruk berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.

## **5. Populasi dan Sampel**

a) Populasi

Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik yang menjadi objek penelitian, mencakup seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang menjadi fokus perhatian peneliti. Dengan kata lain, populasi mencakup semua yang diteliti (Sundari, 2017).

Menurut Sujana dalam karya Edi Riady, populasi merupakan seluruh nilai yang bisa dihitung atau diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, terkait dengan karakteristik tertentu dari sekumpulan objek yang lengkap dan pasti dengan ciri-ciri yang ingin diteliti. Besar kecilnya populasi dalam penelitian sangat penting karena populasi tersebut akan digeneralisasikan (Putri, 2017). Berdasarkan pendapat beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa populasi adalah sekelompok objek tematik yang akan diteliti.

b) Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi dan karakteristiknya. Peneliti menggunakan sampel dari suatu populasi ketika peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh populasi, seperti karena populasinya besar dan sumber daya, personel, atau waktu terbatas. Pengetahuan yang diperoleh dari sampel dapat diterapkan pada populasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus benar-benar representative (Sundari, 2017).

Berdasarkan berbagai pendapat ahli mengenai sampel, penulis berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang dipelajari karakteristiknya dan

dianggap mewakili keseluruhan populasi. Secara singkat, sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu.

## **6. Teknik Pengambilan Sampel**

### **a) Sempel Random Sampling**

Simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk memilih sampel secara acak, memberikan setiap anggota populasi peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Disebut sederhana karena pemilihan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan hierarki dalam populasi (Putri, 2017). Teknik ini mengabaikan stratifikasi dan hanya digunakan jika populasinya homogen (Sundari, 2017). Berdasarkan pandangan para ahli mengenai simple random sampling, peneliti menyimpulkan bahwa teknik ini memberikan setiap elemen populasi kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Peneliti "mencampur" subjek dalam populasi dengan asumsi bahwa semua objek adalah setara, sehingga setiap subjek memiliki hak yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

### **b) Menentukan Ukuran Sampel**

Jumlah sampel yang optimal bergantung pada tingkat presisi atau kesalahan yang diinginkan. Tingkat ketelitian ini sering kali dipengaruhi oleh sumber daya keuangan, waktu, dan energi yang tersedia. Semakin besar tingkat kesalahan yang dapat diterima, semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya. Semakin kecil tingkat kesalahan yang diinginkan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai sumber data (Putri, 2017).

Menurut Sugiyono (2011), penggunaan rumus Slovin dimulai dengan menentukan batas toleransi kesalahan yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Semakin kecil persentase toleransi kesalahan, semakin akurat jumlah sampel

yang diperoleh. Dalam rumus Slovin, ketentuannya adalah: Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi yang besar, dan nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi yang kecil. Neuman (1997) membedakan populasi berdasarkan jumlah anggotanya, yaitu: populasi kecil dengan anggota kurang dari 1.000, populasi menengah dengan anggota sekitar 10.000, dan populasi besar dengan anggota 150.000 atau lebih (Hasanuddin et al., 2022). Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$S = N / \sqrt{N \cdot d^2 + 1}$$

Sumber: (Sundari, 2017)

Gambar 2. 2 Rumus Slovin

Keterangan:

S = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

d = Taraf Signifikansi (10%)

## 7. Skala Pengukuran

Skala likert adalah metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu kejadian atau fenomena sosial (Sundari, 2017). Dengan skala Likert, variabel yang diukur diuraikan menjadi indikator variabel, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan (Putri, 2017).

Skala Likert dapat menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala ini memiliki dua bentuk pernyataan: positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 4, 3, 2, dan 1, sedangkan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, dan 4. Pilihan jawaban pada skala Likert meliputi sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Variabel yang diukur diuraikan dari variabel menjadi dimensi, kemudian dari dimensi menjadi

indikator, dan indikator menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Sub-indikator ini digunakan sebagai dasar untuk membuat pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden (Putri, 2017).

Skala yang sering digunakan dalam kuesioner adalah skala ordinal atau skala Likert, yang terdiri dari empat tingkat preferensi jawaban berikut:

Tabel 2.2 Empat preferensi jawaban

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Sumber: (Rahman & Purwanto, 2022)

Skala Likert disebut ordinal karena pernyataan "sangat setuju" memiliki preferensi yang lebih tinggi dari pada "setuju", dan "setuju" memiliki Tingkat preferensi yang lebih tinggi dari "tidak setuju". Jika jarak antara skala tersebut sama besar atau konsisten, maka skala Likert bisa dianggap sebagai skala interval (Sundari, 2017).

## 8. Metode Pengumpulan Data

### a) Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, sehingga sangat autentik dan belum mengalami proses statistik apapun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya sendiri melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, diskusi kelompok, dan penyebaran kuesioner (Putri, 2017).

1) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang perlu diteliti, atau jika peneliti ingin mendapatkan informasi yang mendalam dari responden, terutama jika jumlah respondennya sedikit atau terbatas.

2) *Kuesioner* (Angket)

*Kuesioner* adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan *kuesioner* kepada responden menggunakan layanan Google Form (Asnawi, 2021). *Kuesioner* terdiri dari daftar pertanyaan yang ditujukan kepada sejumlah orang dalam suatu lingkungan tertentu, yang disebut responden (Amanda et al., 2019).

**b) Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber kedua, yang telah dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tidak asli karena telah mengalami perlakuan atau pengolahan setidaknya sekali. Contoh data sekunder meliputi data dari Biro Pusat Statistik (BPS), laporan, buku, jurnal, dan lain-lain (Sundari, 2017).

**9. Teknik Analisi Data**

a) Evaluasi Model Pengukuran (*Outer model*)

Peneliti sering menggunakan pendekatan MultiTrait-MultiMethod (MTMM), yang menguji validitas konvergen dan diskriminan, untuk mengukur model melalui analisis faktor konfirmatori. Nilai faktor loading untuk setiap indikator konstruk menunjukkan validitas menggunakan program Smartpls 4.0, di mana

setiap ketentuan didasarkan pada rule of thumb (Sundari, 2017). Rumus persamaan AVE, adalah sebagai berikut :

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F}{(\sum \lambda_i^2) \text{var } F + \sum (-)ii}$$

Sumber: (Sundari, 2017)

Gambar 2. 3 Rumus persamaan AVE

Keterangan:

$\lambda_i$  : Loading Factor

$F$  : Variance Factor

$(-)ii$  : Variance Error

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk mengevaluasi reliabilitas konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan ketepatan, akurasi, dan konsistensi instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas konstruk, Smartpls 4.0 menggunakan indikator refleksif dengan dua cara: reliabilitas komposit (dikenal sebagai Dillon-goldenstein) dan cronbach's alpha (Sundari, 2017). Persamaan reliabilitas komposit dirumuskan sebagai berikut :

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F}{(\sum \lambda_i)^2 \text{var } F + \sum (-)ii}$$

Sumber: (Sundari, 2017)

Gambar 2. 4 Persamaan Reliabilitas Komposit

Keterangan:

$\lambda_i$  = Loading Factor

$F$  = Variance Factor

$(-)ii$  = Variance Error

Adapun untuk rumus persamaan cronbach's alpha dapat dilihat di bawah ini, yaitu:

$$\alpha = \frac{\sum p \neq p^2 CO\Gamma(xPq \cdot xP^2q)}{pq + \sum P \neq P^2 CO\Gamma(xPq \cdot xP^2q)} \times \frac{Pq}{Pq - 1}$$

Sumber: (Sundari, 2017)

Gambar 2. 5 Rumus Persamaan Cronbach's Alpha

Keterangan:

$Pq$  = Jumlah indikator atau manifest variabel

$q$  = Blok indicator

#### b) Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan untuk menentukan apakah suatu kuesioner sah atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaannya dapat mengungkapkan apa yang seharusnya diukur. Validitas adalah ukuran apakah pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu menentukan metrik yang ingin diukur (Sundari, 2017). Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data) didasarkan pada beberapa ketentuan yang disebut Rule of Thumb Evaluasi Model, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3 Rule of Thumb Evaluasi Model (Validitas)

No	Parameter	Rule of Thumb
1	Loading Factor	- > 0.70 Confirmatory Research - > 0.60 Exploratory Research
2	Average Variance Extracted (AVE)	- > 0.50 Corfirmatory maupun Exploratory Research

Sumber: (Sundari, 2017)



Berdasarkan pendapat beberapa ahli tentang uji validitas, penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur objek yang dimaksud.

c) Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur seberapa handal suatu kuesioner jika tanggapan responden tetap stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Variabel konstruk autonomi terdiri dari empat indikator: autonom1, autonom2, autonom3, dan autonom4. Setiap indikator menunjukkan tingkat autonomi individu. Karena setiap pertanyaan mengukur hal yang sama, yaitu autonomi, maka jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan ini harus konsisten, bukan acak. Jika hasilnya acak, maka indikator ini mungkin tidak dapat diandalkan. Salah satu cara untuk mengukur reliabilitas adalah dengan mengukur hasil sekaligus, kemudian membandingkan hasilnya dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Menurut (Sundari, 2017), Reliabilitas merupakan ukuran sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan instrumen yang sama. Dalam pengujian konsisten internal, teknik pengujian reliabilitas alat ukur dilakukan dengan mencoba alat ukur sekali saja. Kemudian, data yang diperoleh dianalisis dengan cara tertentu, dan hasilnya dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Cronbach's alpha adalah salah satu teknik yang digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas alat tes (Siregar, 2013:55).

Tabel 2.4 Skor Uji Reliabilitas (cronbach's alpha)

Skor	Keterangan
------	------------

0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat Diterima
< 0,60	Kurang Baik

Sumber : (Sundari, 2017)

Alat ukur dianggap kurang reliabel jika skornya kurang dari 0,6. Jika skornya 0,7, itu dianggap baik, dan jika skornya 0,8, itu dianggap sangat baik. Oleh karena itu, semakin dekat dengan angka 1, semakin baik dan lebih reliabel alat ukur yang digunakan. Menurut Alhamdu, (2016:48) uji reliabilitas adalah metode untuk mengukur kuesioner yang menunjukkan variabel atau struktur. Dengan menggunakan analisis cronbach's alpha, alat ukur dianggap reliabel jika memiliki skor minimal 0,6. Pengujian reliabilitas didasarkan pada ketentuan yang dikenal sebagai Rule of Thumb Evaluasi Model, seperti yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5 Rule of Thumb Evaluasi Model (Reabilitas)

No	Parameter	Rule of Thumb
1	Cronbach's Alpha	- > 0.70 untuk Confirmatory Research - > 0.60 dapat diterima untuk Exploratory Research
2	Composite Reliability	- > 0.70 Corfirmatory Research - > 0.60 – 0.70 dapat diterima untuk Exploratory Research

Sumber : (Sundari, 2017)

### C. KEASLIAN PENELITIAN

#### Evaluasi Kualitas Web Desa Menggunakan Metode Webqual 4.0 pada Desa Ngraket Ponorogo

Tabel 2.6 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1.	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Rahman & Purwanto, 2022).	Nadia Tiara Rahman, Agung Purwanto, Journal of Information System Research (JOSH) tahun 2022	Penelitian ini fokus pada evaluasi sebuah situs web yang digunakan oleh pemerintah daerah di Kotawaringin Timur untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui web.	Penelitian ini memberikan pedoman bagi pengelola situs web untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.	Saran kualitas informasi yang indikatornya informasi yang dapat dipercaya, informasi yang relevan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang detail dan dengan format yang sesuai.	Alat yang digunakan dalam penelitian adalah SPSS versi 26. Sedangkan penelitian ini menggunakan <i>Smartpls</i> 4.0
2.	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Prasetya Online Universitas Brawijaya menggunakan Metode Webqual 4.0 Modifikasi dan Importance Performance Analysis (IPA) (Kusumawati et al., 2021).	Nur Amalia Kusumawati, Dkk, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer), tahun 2021,	Penelitian ini bertujuan menilai kualitas <i>website</i> Prasetya Online Universitas Brawijaya,	Implementasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna <i>website</i> Prasetya Online UB di masa depan.	Saran ada 4 aspek utama yang perlu diperbaiki: tampilan <i>website</i> , ketepatan waktu informasi, fungsi link <i>website</i> , dan kemudahan berkomunikasi dengan pengelola.	Menggunakan Metode Webqual 4.0 modifikasi dan Importance Performance Analysis (IPA)
3.	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan	Ridho Pamungkas, Saifullah, INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan	Penelitian ini fokus membahas evaluasi kualitas <i>website</i> Program Studi Sistem Informasi di Universitas PGRI	Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas informasi merupakan faktor terpenting dalam kepuasan pengguna,	Saran melibatkan lebih banyak mahasiswa dalam kuisisioner	Alat yang digunakan dalam penelitian adalah SPSS Sedangkan penelitian ini

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	Webqual 4.0 (R. Pamungkas & Saifullah, 2019).	Penerapan Teknologi Sistem Informasi tahun 2019	Madiun menggunakan metode Webqual 4.0.	diikuti oleh layanan interaksi dan keseluruhan impresi, sementara kualitas kegunaan memiliki pengaruh terendah.		menggunakan <i>Smartpls</i> 4.0
4	Evaluasi Kualitas <i>Website</i> Cnn Indoneisa Dengan Menggunakan Metode Webqual (Putri Sholefah et al., 2024).	Wahyu Putri Sholefah, Desi Lajar Sari, JURNAL SAINTIFIK (Multi Science Journal tahun 2024	Peneliti focus mengevaluasi penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Studi menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas informasi berdampak positif pada kepuasan pengguna.	Rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna fokus pada kemudahan penggunaan dan kualitas informasi, sambil tetap memperbaiki layanan.	Saran melibatkan lebih banyak responden dalam kuisisioner	Tidak di tampilkan menggunakan alat pengukur data nya apa
5	Evaluating Web Quality and Its Influential Factors in Higher Education: A Comparative Study (Susanto et al., 2019).	Aries Susanto, dkk , The 7th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM 2019)	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web akademik dari beberapa perguruan tinggi di Indonesia menggunakan metode Webqual 4.0, yang mengukur tiga dimensi kualitas: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, dengan total 22 indikator.	Data dikumpulkan melalui survei kepada mahasiswa aktif di setiap perguruan tinggi, dan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas situs web di lima universitas berada di bawah harapan pengguna.	Saran untuk dimensi kepuasan pengguna jangan di lewatkan	Penelitian ini hanya melalui 3 dimensi saja melewati 1 dimensi yakni kepuasan pengguna