

## BAB II

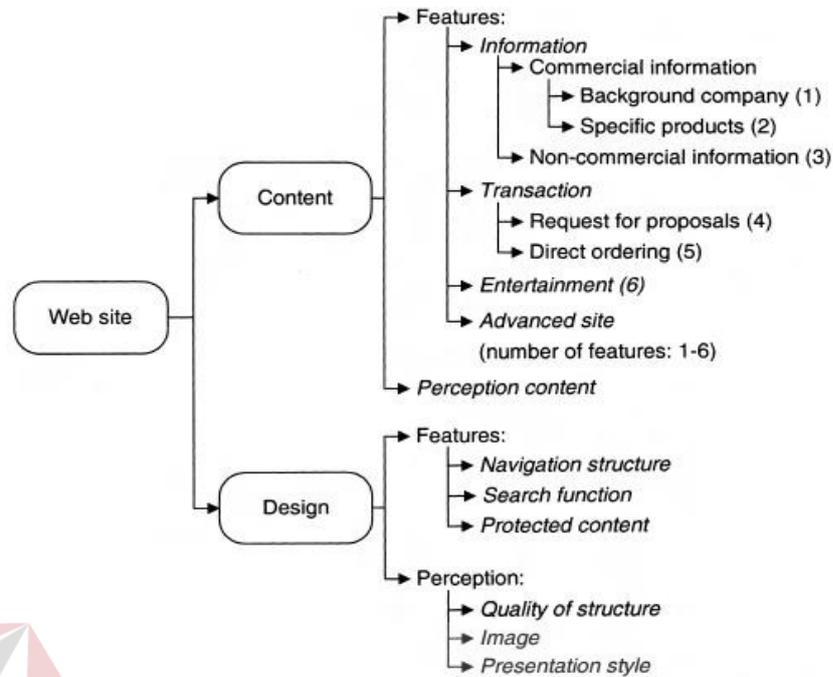
### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Analisis

Menurut Salim dan Salim (2002) pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya). Sedangkan analisis data menurut Priyatno (2010) adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk analisis kuantitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistik atau menggunakan program bantu statistik.

#### 2.2 Website

Saat ini setiap orang dapat mempublikasikan sebuah *website*, baik milik perorangan, maupun milik organisasi. Menurut Huizingh (2000), sebuah *website* dapat mendukung fungsi penjualan dengan menyediakan informasi produk, seperti harga, spesifikasi, cara pengiriman, dan deskripsinya. Definisi *website* sendiri menurutnya adalah sebuah situs yang menyediakan penggunaannya dengan informasi *online* dan pelayanan-pelayanan yang berkaitan dengan informasi, seperti fungsi pencarian, fitur untuk membangun komunitas, penawaran komersial, aplikasi-aplikasi produktivitas pribadi, serta kanal komunikasi dengan pemilik situs dan sesama pengguna. Secara umum, karakteristik *website* menurut Huizingh (2000) dibagi menjadi dua, yaitu *Content* dan *Design* (Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Karakteristik *Website*

### 2.3 *Website* Tipe Informasional.

*Website* Tipe Informasional Adalah sebuah tipe *website*, di mana *website* tersebut dipakai untuk memberikan informasi dan tidak ada transaksi yang terjadi di dalamnya, jadi di *web* ini menampilkan berbagai informasi seputar perusahaan pemilik *website*. Mulai dari sejarah perusahaannya, layanan yang disediakan, bagaimana cara mengakses layanan perusahaan tersebut, dan banyak lagi (Jefferly, 2012). Intinya *website* tipe ini lebih ditujukan untuk menginformasikan perusahaan/pemilik *web* tersebut. Tipe *website* seperti ini biasanya banyak dipakai oleh perusahaan-perusahaan jasa, seperti penyedia jasa desain, penyedia jasa pelatihan, dan berbagai jasa lainnya.

### 2.4 Kualitas *Website*

Kualitas merupakan hal penting dalam perusahaan barang dan atau jasa. Menurut Gasperz (2002), ada dua definisi kualitas, yaitu konvensional dan

strategic. Definisi konvensional menggambarkan kualitas sebagai karakteristik langsung suatu produk, seperti *performance*, *reliability*, *ease of use*, *esthetics*, dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pengguna.

## 2.5 Kepuasan Pengguna Website

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan kebutuhan” atau “membuat sesuatu memadai”. *Oxford Advance Learner’s Dictionary* dalam Tjiptono & Chandra (2005) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”, artinya sebuah perasaan bahagia ketika mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi. Cadotte, Woodruff & Jenkins dalam Tjiptono & Chandra (2005) kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman. Oliver dalam Tjiptono & Chandra (2005) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama – sama dengan emosi konsumsi lainnya.

Otto, Najdawi, & Caron (2000) berpendapat bahwa toleransi yang diberikan pengguna *website* terhadap kecepatan *download time* (waktu *website* dibuka pertama kali) adalah 15 detik. Kepuasan pengguna *website* juga dapat dilihat dari ketersediaan pengguna untuk kembali mengunjungi sebuah *website* dan merekomendasikannya ke orang lain (Lian, Shian, dan Ting, 2005).

## 2.6 Konsep WebQual

*WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD).

*WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir – butir pertanyaannya. *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu, (1) kualitas informasi dari penelitian sistem informasi, (2) interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran, serta (3) *usability* dari *human computer interaction*.

Dimensi – dimensi pada *WebQual* terdiri dari tiga yaitu:

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut Barnes & Vidgen (2003), Kualitas Informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Servis Interaksi (*Service Interaction*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna,

mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

### 3. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik..

Adapun instrumen – instrumen penelitian yang digunakan dalam *WebQual*

4.0 mengacu pada gambar berikut:

Tabel 2.1 Instrumen penelitian yang digunakan dalam *WebQual 4.0*

No	Category	Webqual 4.0 Questions
1	Usability	I find the site easy to learn to Operate My Interaction with the site is clear and understandable I find the site easy to navigate The site has an attractive appearance The design is appropriate to the type of site The site conveys a sense of competency The site creates a positive experience for me
2	Information Quality	Provides accurate information Provides believable information Provides timely information Provides relevant information Provides easy to understand information Provides information at the right level of detail Presents the information in appropriate format
3	Service Interaction	Has a good reputation It feels safe to complete transaction My personal information feels secure Create a sense of personalization Convey a sense of community Makes it easy to communicate with the organization

Sumber : Barnes and Vidgen, 2003

## 2.7 Google Form

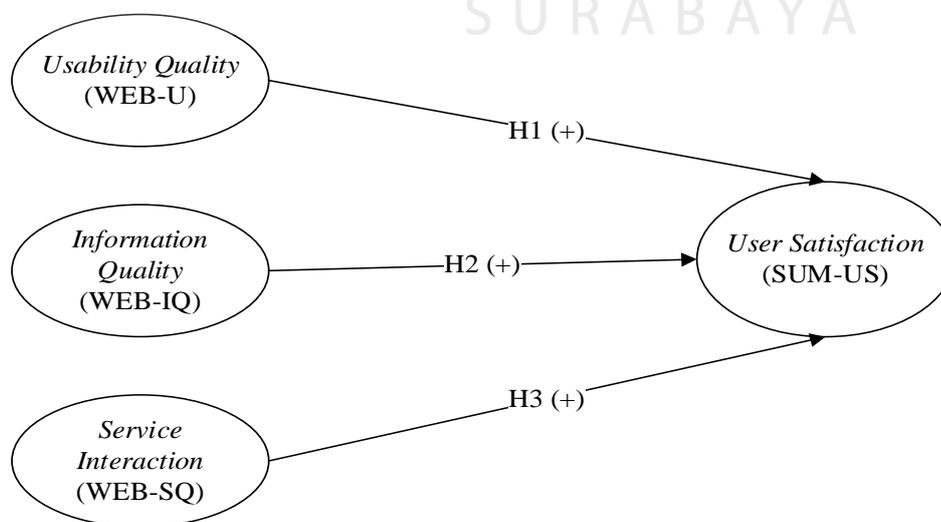
Salah satu fasilitas dari google doc adalah *Google Form* , *Google Form* ini memiliki banyak fungsi antara lain untuk membuat formulir pendaftaran, kemudian

untuk membuat daftar cek *list*, membuat daftar daftar lain yang caranya dengan meminta seseorang untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah dituliskan (Jayanti, 2013).

*Form* yang telah ditulis nantinya dapat dibagi, sehingga akan ada beberapa orang yang setuju dan mengisi beberapa pertanyaan yang diajukan, selain *dishare* formulir ini juga dapat langsung dikirimkan melalui *email*, ketika telah ada yang mengisi *form* yang telah dibuat maka data harus dikirim kembali sehingga akan mendapatkan data jawaban dari pertanyaan yang telah diajukan dan kemudian dapat digunakan sebagai acuan untuk kegiatan yang diselenggarakan. Jadi, formulir lewat *internet* ini adalah hal yang sangat mendukung sekali untuk mempermudah pengumpulan data.

## 2.8 Hubungan Antara Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna

Kualitas Website menurut *WebQual 4.0* dapat diukur melalui tiga variabel, yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*. Hubungan antara *WebQual 4.0* dan kepuasan pengguna dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Sumber: Tarigan, 2008

Gambar 2.2 Model Hubungan *WebQual 4.0* dan Kepuasan Pengguna

Menurut Penelitian Tarigan (2008), Kepuasan pengguna situs *Stock Exchange of Thailand* dipengaruhi oleh semua variabel *WebQual 4.0*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*.

## 2.9 Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2009). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar – benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur.

Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, namun tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat, artinya, penggaris memang tepat digunakan untuk mengukur panjang, namun menjadi tidak valid jika penggaris digunakan untuk mengukur berat.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan – pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner adalah sebagai berikut dengan menggunakan metode *Corrected Item Total Correlation* yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini agar tidak terjadi koefisien item total yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya).

Metode pengambilan keputusan pada uji validitas ini menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999), artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka

item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha.

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan reliabel. Sugiyono (2009) menjelaskan perbedaan antara penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel sebagai berikut :

Penelitian yang valid artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dapat diambil contoh, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam objek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah.

## 2.10 Uji Asumsi

Di dalam uji statistika regresi dilakukan pula uji asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda, yaitu:

### 1. Normalitas Data

Menurut Sugiyono (2009) penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis membentuk distribusi normal. Bila data tidak normal maka teknik statistik parametrik tidak dapat digunakan untuk alat analisis. Suatu data yang membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas dan di bawah rata – rata adalah sama, demikian juga simpangan bakunya sehingga dapat membentuk suatu kurve normal. Selain kurve normal umum, juga terdapat kurve normal standar. Dikatakan standar, karena nilai rata – ratanya adalah 0 dan simpangan bakunya adalah 1,2,3,4, dst. Nilai simpangan baku selanjutnya dinyatakan dalam simbol z. Kurve normal umum dapat diubah ke dalam kurve normal standart, dengan menggunakan rumus,

$$z = \frac{(x_i - \bar{x})}{s} \dots\dots\dots 2.1$$

dengan : z = Simpangan baku untuk kurve normal

$x_i$  = Data ke i dari suatu kelompok data

$\bar{x}$  = Rata – rata kelompok

S = Simpangan baku

Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Normal Probabilitas Plots.

Normal Probabilitas Plots berbentuk grafik yang digunakan untuk mengetahui

apakah dalam sebuah model regresi, nilai regresi residual terdistribusi dengan

normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya distribusi regresi residual normal atau mendekati normal.

## 2. Multikolinearitas

Menurut Gujarati dan Zain (1988) *multikolinearitas* pada dasarnya merupakan fenomena (regresi) sampel. Ketika mengendalikan fungsi regresi populasi atau teoritis, semua model mempunyai pengaruh terpisah atau independen atas variabel tak bebas Y. Tetapi mungkin terjadi dalam suatu sampel tertentu yang manapun yang digunakan untuk menguji beberapa atau semua variabel X sangat kolinier sehingga tidak bisa mengisolasi pengaruhnya terhadap variabel Y. Secara ringkas sampel yang digunakan tidak cukup kaya untuk mengakomodasikan semua variabel X dalam analisis. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas digunakan persamaan 2.2.

$$F = \frac{R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2 / (k-2)}{(1 - R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2) / (N - k + 1)} \dots \dots \dots 2.2$$

## 3. Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2010) heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara uji Spearman's rho, uji Park, uji Glejser, dan dengan melihat pola titik – titik pada scatterplots regresi. Pada tugas akhir ini akan dibahas metode uji Spearman's rho.

## 4. Autokorelasi

Menurut Priyatno (2009) istilah *autokorelasi* didefinisikan sebagai korelasi antar anggota observasi yang diurutkan menurut waktu atau tempat. Untuk

mengetahui adanya autokorelasi atau tidak dapat dilakukan melalui percobaan  $d$  dari Durbin-Watson persamaan 2.3.

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2} \dots\dots\dots 2.3$$

## 5. Linearitas

Menurut Priyatno (2010) istilah linearitas didefinisikan sebagai bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linear. Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang linear atau tidak.

### 2.11 Regresi Linier Berganda

Menurut Mason dan Lind (1996) Persamaan regresi adalah suatu persamaan matematika yang mendefinisikan hubungan antara dua variabel. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \dots\dots\dots 2.4$$

Keterangan:

$Y'$  = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

$X_1$  dan  $X_2$  = Variabel independen

- a = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

### 2.12 *Statistical Produk and Service Solution (SPSS)*

Menurut Trihendardi (2012), SPSS merupakan *software* aplikasi statistik yang sangat populer, baik bagi praktisi yang sedang melakukan riset ataupun bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan tugas akhir.

Menurut Priyatno (2010), Awalnya SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* karena program ini mula-mula dipakai untuk meneliti ilmu-ilmu sosial. Namun seiring dengan perkembangan waktu penggunaan semakin luas untuk berbagai bidang ilmu seperti bisnis, pertanian, perindustrian, ekonomi, psikologi, dan lain-lain sehingga kepanjangan SPSS menjadi *Statistical Produk and Service Solution*. SPSS merupakan program untuk mengolah data statistik yang paling populer dan paling banyak pemakaiannya di seluruh dunia dan banyak digunakan oleh peneliti untuk berbagai keperluan seperti riset pasar, untuk menyelesaikan tugas analisis seperti skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya. SPSS dibuat pertama kali pada 1968 oleh tiga orang mahasiswa Stanford University (Priyanto, 2009).

### 2.13 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang

terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan), Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi f adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

- a.  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$ , berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b.  $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \beta_4 \neq 0$ , berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam analisis).

3. Menentukan F hitung

4. Menentukan F tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan, maka bisa menentukan nilai t tabel. Dengan derajat bebas (df) dalam distribusi F ada dua, yaitu:

- 1)  $df \text{ numerator} = df_n = df_1 = k - 1$
- 2)  $df \text{ denominator} = df_d = df_2 = n - k$

Keterangan:

df = degree of freedom/ derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = banyaknya koefisien regresi

5. Kriteria pengujian

- a.  $H_0$  diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$
- b.  $H_0$  ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

6. Membandingkan F hitung dengan F tabel

7. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_0$ . Nilai F tabel yang diperoleh dibanding dengan nilai F hitung apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### 2.14 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Tujuan dari uji t adalah untuk menguji koefisien regresi secara individual. Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi t adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesa

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.  $H_a : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

a. Hipotesa nol =  $H_0$

$H_0$  adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi.  $H_0$  merupakan hipotesis statistik yang akan diuji hipotesis nihil.

b. Hipotesa alternatif =  $H_a$

$H_a$  adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup bukti bahwa hipotesa nol adalah salah.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam analisis).

3. Menentukan T hitung

4. Menentukan T tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar  $\alpha = 1\%$  atau  $5\%$  atau  $10\%$ , maka bisa menentukan nilai t tabel.

Dengan:

$$df = n - k \dots\dots\dots 2.5$$

Keterangan:

df : *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya koefisien regresi + konstanta

5. Kriteria Pengujian

a. Ho diterima jika  $-T \text{ tabel} < T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$

b. Ho ditolak jika  $-T \text{ hitung} < -T \text{ tabel}$  atau  $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$

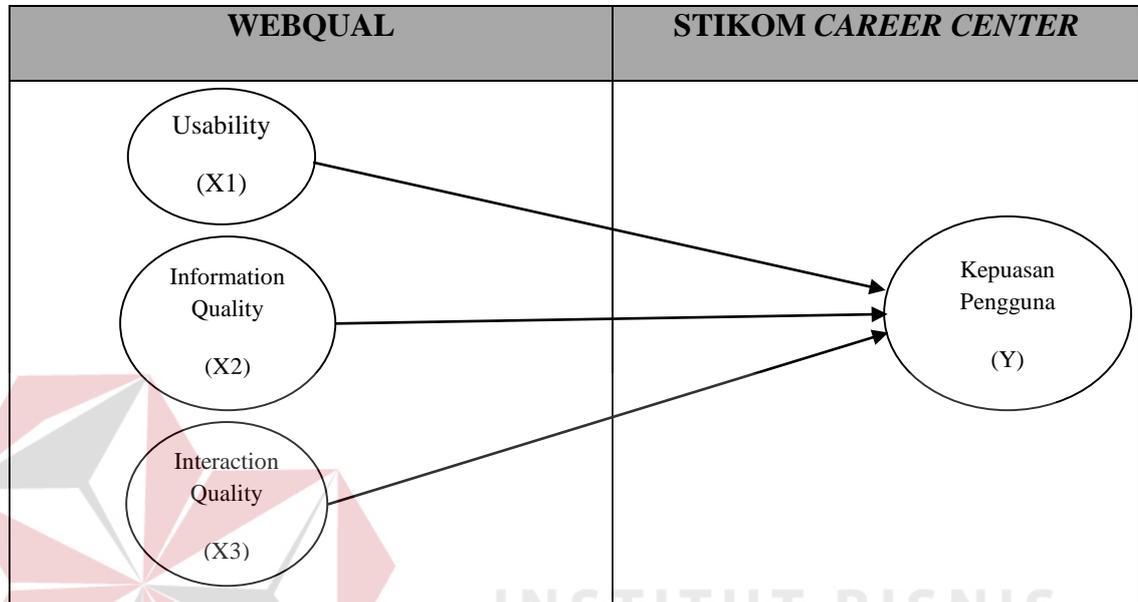
6. Membandingkan T hitung dengan T tabel

7. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak Ho atau menerima Ho menerima Ha. Nilai t tabel yang diperoleh dibandingkan nilai t hitung, bila t hitung lebih besar dari t tabel, maka Ho ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *independent* variabel berpengaruh pada *dependent* variabel. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka Ho diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *independent* variabel tidak berpengaruh terhadap *dependent* variabel.

### 2.15 Kerangka Konseptual

Model Konseptual yang mendasari kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.3 Kerangka konseptual

