

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya merupakan salah satu penunjuang sumber informasi dan pencarian literatur di perpustakaan STIKOM. Perpustakaan STIKOM terus berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi masyarakat dan khususnya sivitas akademik Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Perpustakaan STIKOM sendiri mempunyai empat layanan *online* yang berupa *web* salah satunya *sir.stikom.edu* yang berisi informasi koleksi karya ilmiah terkait dengan hasil karya sivitas akademika yang terbuka bagi siapapun. *Website* *sir.stikom.edu* juga berada di peringkat 31 dunia versi *Webometrics* tahun 2015 untuk repositori.

Namun demikian situs *web* *sir.stikom.edu* sekarang dirasa kurang menarik minat sivitas akademik dan mahasiswa STIKOM, bahkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola perpustakaan bahwa sivitas akademik dan mahasiswa STIKOM lebih menyukai mengakses *website* lamanya yaitu *digilib.stikom.edu*. Berdasarkan fakta tersebut maka pihak pengelola perpustakaan STIKOM ingin mengetahui mengapa hal ini bisa terjadi.

Dalam hal ini faktor pengguna atau pengunjung layanan online memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi di *sir.stikom.edu* perpustakaan STIKOM Surabaya. Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* *sir.stikom.edu*, semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang

mengakses *website* sir.stikom.edu ini. Selama ini setelah layanan *website* sir.stikom.edu tersebut diterapkan, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sir.stikom.edu sebagai umpan balik ke pihak pengelola perpustakaan

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam tugas akhir ini dilakukan penelitian pendahuluan dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner terhadap pengguna baik secara *online* ataupun melalui kertas kuisisioner.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah yang ada dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh tingkat *Usability* terhadap *Customer Satisfaction* pada *website* pada *website* sir.stikom.edu.
2. Bagaimana pengaruh tingkat *Information Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada *website* sir.stikom.edu.
3. Bagaimana pengaruh tingkat *Interaction Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada *website* sir.stikom.edu.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam tugas akhir ini, agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada, maka diberikan batasan – batasan yaitu:

1. Daftar pertanyaan berasal dari data kuesioner *WebQual* dan dari jurnal.

2. Koresponden adalah pengguna sir.stikom.edu. pada perpustakaan STIKOM Surabaya.
3. Analisis menggunakan metode regresi *linear* berganda.
4. Tool yang digunakan untuk menghitung nilai dari hasil kuesioner adalah SPSS versi 21.0.

#### 1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas informasi *website* terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas interaksi *website* terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis pengaruh kualitas penggunaan *website* terhadap kepuasan pelanggan.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, implementasi dan evaluasi, dan kesimpulan dan saran.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan tugas akhir dan sistematika penulisan buku ini.

## **BAB II : ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini membahas mengenai teori tentang konsep metode *webqual*, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pelanggan, skala pengukuran yang digunakan.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Ketiga yang merupakan bab metode penelitian ini berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian analisis terdiri dari identifikasi masalah, populasi dan sampel, instrumen penelitian, desain kuesioner, pengumpulan data, teknik sampling.

## **BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan yang terdiri dari hasil uji validitas dan reliabilitas, perhitungan uji statistika regresi *linier* berganda, implementasi dan evaluasi sampai didapatkan suatu kesimpulan dan saran.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik tugas akhir ini. Tujuannya adalah agar pihak lain dapat menyempurnakan sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.