

**UJIAN**

**MATAKULIAH INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER**

**“Analisis Pengukuran Kualitas & Perancangan Perangkat Lunak**

**Website Photography.com menggunakan Metode WebQual”**

**Dosen :**

**Musawarman, S.Kom., M.M.S.I**

**Prodi: TRPL**

**Oleh :**

**Ade Alfi E (201804008)**

**Semester : 2 (Dua)**

**Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak**

**Politeknik Enjinering Indorama**

**2019**

**Metode Pengukuran Kualitas Perangkat Lunak**

## Metode Pengukuran WebQual

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERQUAL (Zeithaml et al. 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Versi pertama dari instrument WebQual (WebQual 1.0) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kalitas website sekolah. Instrumen WebQual dibagi melalui proses perbaikan secara *iterative* dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Dua puluh empat pertanyaan di dalam instrumen WebQual diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkupwebsite sekolah di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001). Kualitas yang diindentifikasi dalam WebQual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di WebQual 2.0. Namun demikian, dalam penerapan WebQual , pada website berjanis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam WebQual 1.0. Terkait dengan kualiitas pelayanan, terutama ServQual, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari WebQual dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pengembangan WebQual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrument WebQual 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisa terhadap instrument ServQual dan membuat perbandingan rinci antara ServQual dan WebQual 1.0. Tinjuan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang berlebih dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam ServQual tidak sesuai dengan WebQual 2.0, jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertanyakan (Barnes dan Vidgen, 2001). WebQual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuat dalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan websiteSebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjuan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwa semua kualitas WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualirtas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERQUAL (Zeithaml et al. 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Versi pertama dari instrument WebQual (WebQual 1.0) dikembangkan sebagai bagian dari hasil lokakarya yang diselenggarakan dengan melibatkan para siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kalitas website sekolah. Instrumen WebQual disaring melalui proses perbaikan secara iterative dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Duapuluh empat pertanyaan di dalam instrumen WebQual diuji dengan aplikasi dalam ruang lingkupwebsite sekolah di Inggris. Analisis dari data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atas satu item pertanyaan. Berdasarkan analisis reliabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian dikelompokkan menjadi empat dimensi utama, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, komunikasi dan integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001). Kualitas yang diindentifikasi dalam WebQual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di WebQual 2.0. Namun demikian, dalam penerapan WebQual , pada website berjanis B2C (Business to Consumer) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam WebQual 1.0. Terkait dengan kualiitas pelayanan, terutama ServQual, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari WebQual dengan kualitas interaksi. Kualitas layanan umumnya didefinisikan dengan seberapa baik layanan yang disampaikan apakah sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pengembangan WebQual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrument WebQual 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen (2001) melakukan analisa terhadap instrument ServQual dan membuat perbandingan rinci antara ServQual dan WebQual 1.0. Tinjuan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam ServQual tidak sesuai dengan WebQual 2.0, jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertanyakan (Barnes dan Vidgen, 2001). WebQual 1.0 mungkin kuat dalam hal kualitas informasi, namun kurang kuatdalam hal interaksi layanan. Demikian juga untuk WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjuan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen (2001) menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas website, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru WebQual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online (Barnes dan Vidgen, 2001). Analisa dari hasil WebQual 3.0 membawa pada identifikasi tiga dimensi darikualitas website, yaitu kegunaan, kualitas interaksi pelayanan. Kegunaan adalah kualitas yang berkaitan dengan desain website, misalnya penampilan , kemudahan penggunaan, navigasi dan tampilan yang disampaikan kepada pengguna . Kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka mempelajari lebih dalam suatu website, diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik website (Barnes dan Vidgen, 2001). Kegunaan telah menggantikan kualitas website di WebQual versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka dari pada perancangan website. Istilah kegunaan juga mencerminkan dengan lebih baik tingkat abastraksi dua dimensi lain dari WebQual, yaitu interaksi layanan dan informasi. Kegunaan berkaitan dengan pragmatic tentang bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan website : apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis website?. Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu website, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan interaksi layanan (*service interaction*).

## Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Penulis kemudian akan mengambil beberapa subyek (orang) yang mewakili atau representatif dari populasi tersebut yang disebut dengan sampel. Menurut Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi subyek (orang) yang berada di Prodi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Enjinering Indorama tahun akademik 2018/2019 yang dijadikan sampel adalah 5 orang.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

* + 1. Kuisioner yang disebar kepada mahasiswa Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak.
    2. Mengumpulkan dokumentasi dari pihak terkait yang memperkaya sumber informasi.

## Sumber Data

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis berupa kuisioner yang disebar kepada Mahasiswa/I Prodi TRPL Politeknik Enjinering Indorama dan teknik penarikan sampel.

Data sekunder adalah data yang diambil dalam bentuk yang sudah jadi dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder tersebut berupa literatur, jurnal ilmiah, buku, dan lain-lain yang berhubungan dengan kajian penelitian.

## Metode Analisis Data

## Identifikasi Variabel

Variabel bebas (X) yaitu variabel yang memengaruhi atau sebagai penyebab terjadinya masalah lain. Variabel bebas (X) disini adalah dimensi kualitas website dan untuk variabel terikat (Y) disini yaitu variabel yang situasi serta kondisinya dipengaruhi oleh variabel lain yang sifatnya tidak terikat. Variabel bebas (X) disini adalah dimensi kualitas website Photography.com. Variabel (Y) adalah ukuran kepuasan dan kesetiaan (Implikasi) pengguna yang dipengaruhi dimensi kualitas website.

## Skala Pengukuran

Untuk pengukuran dipergunakan teknik skala *Likert*. Skala *Likert* memungkinkan bagi responden memberikan skor jawaban. Pilihan jawaban diberikan berjenjang mulai dari intensitas yang paling rendah sampai intensitas paling tinggi (Nirwana, 2012). Skala *Likert* biasa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial.

## Tabel 1. Skala Likert

|  |  |
| --- | --- |
| **Klasifikasi tingkatan** | **Bobot skor** |
| Sangat Setuju (SS) | skor 5 |
| Setuju (S) | skor 4 |
| Ragu-ragu (Netral) | skor 3 |
| Tidak Setuju (TS) | skor 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | skor 1 |

**Sumber : Sugiyono (2013)**

Operasional Variabel

**Tabel 1. Tabel Operasional Variabel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel Penelitian** | **Konsep** | **Indikator** | **Ukuran** |
| Dimensi Kualitas Website (X) | Serangkaian dari variabel-variabel dimensi kualitas website untuk mengukur tingkat kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas pengguna. | Ketersediaan, Kemudahan Pengaksesan, dan Keamanan | 1. Kemudahan akses dan navigasi. 2. Website ini selalu ada, selalu tersedia, dan mudah ditemukan. 3. Website ini memiliki keamanan yang memadai untuk melakukan transaksi. |
|  |  | Kelengkapan Fasilitas Penunjang dan Kemudahan Diakses | 1. Website ini memiliki fasilitas pencarian yang memadai. 2. Website ini memiliki tautan (links) yang valid dan beragam. 3. Website ini dapat dipersonalisasi sesuai dengan keinginan pengguna. 4. Website ini memiliki kecepatan yang memadai ketika dibuka. 5. Website ini memiliki fitur interaktif yang banyak dan beragam |
|  |  | Kualitas  Informasi | 1. Informasi yang tersedia dalam website ini sangat berguna bagi saya. 2. Informasi yang tersedia dalam website ini lengkap atau komprehensif. 3. Informasi yang tersedia dalam website ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami. 4. Informasi yang tersedia dalam website ini ringkas namun padat. 5. Informasi yang tersedia dalam website ini akurat dan dapat dipercaya. |
|  |  | Penunjang  Kebutuhan Pelanggan | 1. Dalam website ini tersedia sumber atau kontak informasi yang bisa dihubungi (nomor telefon, alamat email, dan lain-lain). 2. Dalam website ini tersedia informasi yang bersifat umum tentang organisasi atau perusahaan pemiliki website ini (visi, misi, tujuan organisasi, struktur organisasi, dan lain-lain). 3. Dalam website ini tersedia informasi tentang hak dan kewajiban pengguna. 4. Dalam website ini tersedia informasi tentang layanan yang dapat dimanfaatkan pelanggan/pengguna. |
|  |  | Rancangan | 1. Tampilan website ini tampak menarik (atraktif). 2. Tampilan website ini tertata dengan rapi. 3. Website ini menggunakan ukuran font yang proporsional. 4. Website ini menggunakan tatawarna yang serasi. 5. Website ini menggunakan fasilitas multimedia dengan tepat dan proporsional. |
| Implikasi (Y) | Suatu proses berupa tindakan dan reaksi pengguna dalam penggunaan  website Photography.com | Kepuasan Pengguna | 1. Website ini adalah satu dari sekian banyak website sejenis yang saya perlukan. 2. Keputusan saya untuk mengakses dan memanfaatkan website ini untuk mencari informasi dan (jika diperlukan) melakukan transaksi adalah keputusan yang tepat. 3. Website ini dapat diakses dan dinavigasi dengan mudah tanpa ada masalah. 4. Secara keseluruhan, saya sangat menyukai website ini. 5. Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang disediakan website ini. |
|  |  | Kesetiaan Pengguna | 1. Saya akan mengunjungi dan menggunakan kembali website ini. 2. Dari sekian banyak website sejenis, saya hanya akan menggunakan website ini sebagai pilihan utama. 3. Saya akan merekomendasikan website ini kepada teman, kolega, dan keluarga saya. |

**Sumber : Nirwana (2012)**

## Metode Analisis

Menurut Sunyoto (2011) analisis regresi merupakan analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Sederhana. Metode analisis Regresi Linier Sederhana disini digunakan untuk mengukur variabel X (Dimensi Kualitas Website) terhadap Y (Implikasi) melalui persamaan regresinya. Menurut Sugiyono (2013), persamaan umum Regresi Linier Sederhana adalah sebagai berikut :

Y = a + bX

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Dimensi Kualitas Website) a = Konstanta

b = Koefisien variabel

X = Variabel bebas (Implikasi)

**HASIL & PEMBAHASAN**

1. **Tentang Photography.com**

Photography.com adalah website jasa photography internasional yang menawarkan berbagai filter menarik untuk membuat foto pelanggan menjadi lebih bagus. Photography.com berdiri pada tanggal 19 Juli 2019 dan merupakan salah satu jasa photography online di Purwakarta yang sudah bertaraf Internasional.

1. **Deskripsi Responden**

Hasil dari kuisioner yang disebar kepada 5 responden, yaitu Mahasiswa/IProgram Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Enjinering Indorama.

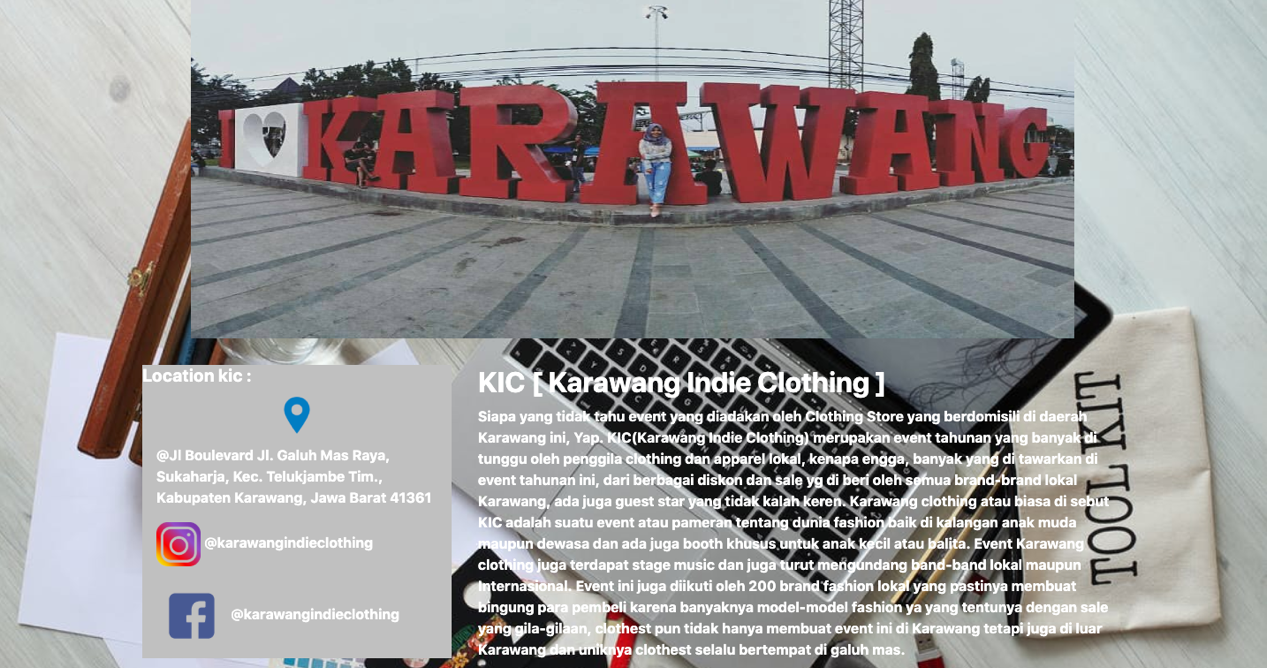
1. **Kualitas Layanan: Bukti Fisik; Kehandalan; Daya Tanggap; Keterjaminan dan Empati**

## Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang promosi sales melalui website Photography.com. Bukti fisik tersebut meliputi promosi sales yang baik, tentang perusahaan yang bisa terlihat secara kasat mata melalui website Photography.com.

**Gambar 1. Halaman Utama Website KIC**

****



## Sumber : Website KIC.com

## Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kerusakan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

Kehandalan merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan KIC.com dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yaitu, kesesuaian harapan pelanggan akan foto yang sesuai dengan keinginan pelangggan dan harga yang menarik.

Website KIC.com tersebut juga digunakan oleh setiap orang Khususnya yang berdomisili karawang sebagai tanda kehandalan KIC dijadikan sebagai motivasi untuk menciptakan keberhasilan suatu pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat dan juga sebagai pengevaluasian KIC untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Website KIC.com tersebut bukan sekedar memberikan informasi kepada masyarakat tentang penjualan dan pembelian barang berkualitas, pada website KIC.com terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sumber informasi seperti mencari fashion terbaru yang tepat sesuai minat, dan berita dan event diskon yang dilaksanakan oleh Karawang Indie Clothing.

## Daya Tanggap

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan KIC.com dalam proses pelayanan terhadap pelanggan yang ingin mendapatkan informasi tentang pemesanan baju, celana dan jaket melalui website KIC.com. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani pelanggan akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara KIC.com dengan masyarakat yang akan mencari informasi fashion melalui Website KIC.com.

## Keterjaminan dan Empati

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan Staff Karawang Indie Clothing, perilaku staff dan kemampuan staff dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan semua staff di Karawang Indie Clothing dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat khusunya masyarakat karawang.

Karawang Indie Clothing sebagai instansi pelayan masyarakat bidang market berupaya memberikan jaminan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan berdasarkan kemampuan dari para staff Karawang Indie Clothing yang dibentuk melalui seleksi staff yang berkualitas serta melalui pelatihan dan pembinaan seperti program diklat, sehingga staff yang mempunyai kemampuan dapat tumbuh. pelatihan dan pembinaan melalui berbagai program seperti diklat dilakukan demi menjaga nama baik atau citra KIC sehingga persepsi yang baik tidak pernah hilang dimata masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Karawang Indie Clothing.

1. **Dimensi Kualitas Website**

Variabel (X), yaitu analisis dimensi kualitas website dilakukan analisis deskriptif setiap pernyataan kuisioner. Berikut penjelasan dari setiap pernyataan kuisioner untuk variabel bebas.

## Ketersediaan, Kemudahan Pengaksesan, dan Keamanan

Dimensi yang pertama menjelaskan analisis ketersediaan, kemudahan pengasksesan, dan keamanan website. Tabulasi data untuk tanggapan responden terhadap ketersediaan, kemudahan pengaksesan, dan keamanan website KIC.com adalah sebagai berikut:

## TABEL 5. Pernyataan 1 Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan, Kemudahan Pengasksesan, dan Keamanan Website KIC

|  |  |
| --- | --- |
| **No Resp.** | **Kualitas Web** |
| **Dimensi-1** |
| **1** | 3.333333 |
| **2** | 3.666667 |
| **3** | 3.666667 |
| **4** | 4.666667 |
| **5** | 3.333333 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikasi tingkatan** | **Jumlah** | **Presentase** |
| Sangat Setuju (SS) | 0 | 0 |
| Setuju (S) | 1 | 20 |
| Ragu-ragu(Netral) | 4 | 80 |
| Tidak Setuju (TS) | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 0 | 0 |
| Total | 5 | 100 |

**Sumber : Data Primer yang Diolah (2019)**

Dari tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa dari 5 responden yang menjadi obyek penelitian, 1 responden memberi tanggapan setuju dengan persentase 20%, dan 4 responden memberi tanggapan netral dengan persentase 80%.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa mayoritas tanggapan responden terhadap ketersediaan, kemudahan pengasksesan, dan keamanan website KIC.com menunjukkan tanggapan (respon) Ragu-Ragu(netral), yaitu dengan persentase sebesar 80%.

## Kelengkapan Fasilitas Penunjang dan Kemudahan Akses

Dimensi yang kedua menjelaskan analisis kelengkapan fasilitas penunjang dan kemudahan akses ke website. Tabulasi data untuk tanggapan responden terhadap analisis kelengkapan fasilitas penunjang dan kemudahan akses ke website KIC.com adalah sebagai berikut:

**TABEL 6. Pernyataan 1 Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kelengkapan Fasilitas Penunjang Dan Kemudahan Akses Ke Website KIC.com**

|  |  |
| --- | --- |
| **No Resp.** | **Kualitas Web** |
| **Dimensi-2** |
| **1** | 3 |
| **2** | 3 |
| **3** | 3 |
| **4** | 4,6 |
| **5** | 4,4 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikasi tingkatan** | **Jumlah** | **Presentase** |
| Sangat Setuju (SS) | 0 | 0 |
| Setuju (S) | 2 | 40 |
| Ragu-ragu(Netral) | 3 | 60 |
| Tidak Setuju (TS) | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 0 | 0 |
| Total | 5 | 100 |

**Sumber : Data Primer yang Diolah (2019)**

Dari table 6 di atas, menunjukkan bahwa dari 5 responden yang menjadi obyek penelitian, 2 responden memberi tanggapan setuju dengan persentase 40%, dan 3 responden memberi tanggapan Ragu-Ragu(netral) dengan persentase 60%.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa mayoritas tanggapan responden terhadap kelengkapan fasilitas penunjang dan kemudahan akses ke website KIC.com menunjukkan tanggapan netral, yaitu dengan persentase sebesar 60%.

## Kualitas Informasi

Dimensi yang ketiga menjelaskan analisis kualitas informasi website. Tabulasi data untuk tanggapan responden terhadap analisis kualitas informasi website KIC.com adalah sebagai berikut:

**TABEL 7. Pernyataan 1 Tanggapan Responden Terhadap Analisis Kualitas Informasi Website KIC.com**

|  |  |
| --- | --- |
| **No Resp.** | **Kualitas Web** |
| **Dimensi-3** |
| **1** | 3 |
| **2** | 3 |
| **3** | 3 |
| **4** | 4 |
| **5** | 3,6 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikasi tingkatan** | **Jumlah** | **Presentase** |
| Sangat Setuju (SS) | 0 | 0 |
| Setuju (S) | 1 | 20 |
| Ragu-ragu(Netral) | 4 | 80 |
| Tidak Setuju (TS) | 0 | 0 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 0 | 0 |
| Total | 5 | 100 |

**Sumber : Data Primer yang Diolah (2019)**

Dari tabel 7 di atas, menunjukkan bahwa dari 5 responden yang menjadi obyek penelitian, 1 responden memberi tanggapan setuju dengan persentase 20%, 4 responden memberi tanggapan netral dengan persentase 80%.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa mayoritas tanggapan responden terhadap kualitas informasi website KIC.com menunjukkan tanggapan Ragu-Ragu(netral), yaitu dengan persentase sebesar 80%.

## Penunjang Kebutuhan Pelanggan

Dimensi yang keempat menjelaskan analisis penunjang kebutuhan pelanggan. Tabulasi data untuk tanggapan responden terhadap penunjang kebutuhan pelanggan adalah sebagai berikut:

**TABEL 8. Pernyataan 1 Tanggapan Responden Terhadap Analisis**

**Penunjang Kebutuhan Pelanggan**

|  |  |
| --- | --- |
| **No Resp.** | **Kualitas Web** |
| **Dimensi-4** |
| **1** | 2,25 |
| **2** | 2,25 |
| **3** | 2,25 |
| **4** | 4,25 |
| **5** | 4,25 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikasi tingkatan** | **Jumlah** | **Presentase** |
| Sangat Setuju (SS) | 0 | 0 |
| Setuju (S) | 2 | 40 |
| Ragu-ragu(Netral) | 0 | 0 |
| Tidak Setuju (TS) | 3 | 60 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 0 | 0 |
| Total | 5 | 100 |

**Sumber : Data Primer yang Diolah (2019)**

Dari tabel 8 di atas, menunjukkan bahwa dari 5 responden yang menjadi obyek penelitian, 3 responden memberi tanggapan Tidak Setuju dengan persentase 60%, 2 responden memberi tanggapan setuju dengan persentase 40%.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa mayoritas tanggapan responden terhadap penunjang kebutuhan pelanggan menunjukkan tanggapan Tidak Setuju, yaitu dengan persentase sebesar 60%.

## Rancangan

Dimensi yang kelima menjelaskan analisis rancangan website Photography.com. Tabulasi data untuk tanggapan responden terhadap analisis rancangan website KIC.com adalah sebagai berikut:

**TABEL 9 Pernyataan 1 Tanggapan Responden Terhadap Analisis Rancangan Website KIC.com**

|  |  |
| --- | --- |
| **No Resp.** | **Kualitas Web** |
| **Dimensi-5** |
| **1** | 2,2 |
| **2** | 2,2 |
| **3** | 2,4 |
| **4** | 3,4 |
| **5** | 3,8 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Klasifikasi tingkatan** | **Jumlah** | **Presentase** |
| Sangat Setuju (SS) | 0 | 0 |
| Setuju (S) | 0 | 0 |
| Ragu-ragu(Netral) | 2 | 40 |
| Tidak Setuju (TS) | 3 | 60 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 0 | 0 |
| Total | 5 | 100 |

**Sumber : Data Primer yang Diolah (2019)**

Dari tabel 9 di atas, menunjukkan bahwa dari 5 responden yang menjadi obyek penelitian, 3 responden memberi tanggapan Tidak Setuju dengan persentase 60%, 2 responden memberi tanggapan Ragu-Ragu(netral) dengan persentase 40%.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa mayoritas tanggapan responden analisis rancangan website KIC.com menunjukkan tanggapan Tidak Setuju yaitu dengan persentase sebesar 60%.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

## Kesimpulan

Berdasarkan data primer yang didapatkan dari hasil tanggapan 5 orang responden maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas tanggapan responden setuju terhadap ketersediaan, kemudahan pengasksesan, dan keamanan website KIC.com dengan presentase sebesar 60%, dan tanggapan cenderung setuju terhadap kelengkapan fasilitas penunjang dan kemudahan akses ke website KIC.com dengan persentase sebesar 70%, tanggapan terhadap kualitas informasi masih Ragu-Ragu(netral) untuk akses website ke KIC.com dengan presentasi 50%, tanggapan setuju terhadap penunjang kebutuhan pelanggan dengan presentase 60%, dan tanggapan netral terhadap analisis rancangan website KIC.com dengan presentase 60%.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan untuk kelengkapan fasilitas penunjang, kemudahan akses ke website KIC.com dan keamanan transaksi lebih ditingkatkan lagi. Serta rancangan website KIC.com lebih diperbaiki lagi agar terlihat lebih rapih dan menarik.

**LAMPIRAN**

1. Lampiran Kuesioner Responden No.1

|  |
| --- |
| **PENGUKURAN DIMENSI KUALITAS WEBSITE** |
| **KUESIONER** |

1. **IDENTITAS RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian**

Bagian pertama, yaitu Identitas Responden, terdiri dari 7 butir informasi: (i) nama responden; (ii) gender atau jenis kelamin responden; (iii) umur atau usia responden; (iv) pendidikan terakhir responden; (v) bidang studi yang diikuti responden; (vi) pekerjaan responden; dan (vii) nama lembaga atau perusahaan di mana responden bekerja. Butir informasi pertama (nama responden), ketiga (usia atau umur responden), dan ketujuh (nama lembaga/perusahaan) diisi dengan cara menuliskan butir informasi yang sesuai. Butir informasi kedua (gender atau jenis kelamin responden) keempat (pendidikan terakhir), dan kelima (bidang studi) diisi dengan cara memberi tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | |
| 1. | Nama: | Rizky ulirfan | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 2. | Jenis Kelamin\*: | X | Pria |  | Wanita | | |
|  | | | | | | | |
| 3. | Usia: | ……………… tahun | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 4. | Pendidikan Terakhir\*: |  | SD |  | SMP |  | SMU/SMK |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Diploma 1 |  | Diploma 2 |  | Diploma 3 |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Strata 1 |  | Strata 2 | x | Strata 3 |
|  | | | | | | | |
| 5. | Bidang Studi: | X | Teknologi Informasi/Sistem Informasi/Manajemen Informasi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Sosial/Ekonomi/Akuntansi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Lainnya, sebutkan ………………………………………………. | | | | |
|  | | | | | | | |
| 6. | Pekerjaan: |  | PNS/TNI/Polri | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Pegawai Perusahaan Swasta/BUMN | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | X | Wirausahawan | | | | |
|  | | | | | | | |
| 7. | Lembaga/Perusahaan: | ………………………………………………….. | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Catatan: \* Beri tanda centang atau *check list* (X) pada pilihan yang sesuai. | | | | | | | |

1. **IDENTITAS OBJEK PENELITIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Nama Perusahaan: | KIC (Karawang Indie Clothing) |
|  | | |
| 2. | Bidang Usaha: | Jual Beli Online Fashion |
|  | | |
| 3. | Tahun Berdiri: | 2017 |
|  | | |
| 4. | Alamat: | Galuh Mas Raya, Kec. Telukjambe Timur Kabupaten Karawang, Jawa Barat |
|  | | |
| 5. | Alamat *website*: | KIC Web |

1. **VARIABEL PENELITIAN**

Bagian kedua, yaitu Variabel Penelitian, terdiri dari tiga variabel: (i) kualitas *website* (yang terdiri dari lima dimensi); (ii) kepuasan pengguna; dan (iii) kesetiaan penggunan dalam mengakses dan memanfaatkan *website*. Secara keseluruhan bagian ini terdiri dari 30 pernyataan yang perlu Saudara/i jawab atau respon. Pilihan jawaban atau respon yang tersedia ada tujuh, yaitu sebagai berikut.

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Sangat Tidak Setuju** |
|  | |
| **2** | **Tidak Setuju** |
|  | |
| **3** | **Cenderung Tidak Setuju** |
|  |  |
| **4** | **Ragu-ragu (Netral)** |
|  |  |
| **5** | **Cenderung Setuju** |
|  | |
| **6** | **Setuju** |
|  |  |
| **7** | **Sangat Setuju** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I.** | **KUALITAS *WEBSITE*** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 1: Ketersediaan, Kemudahan Pengaksesan, dan Keamanan** | | | | | | | | |
| 1 | *Website* ini mudah diakses dan dinavigasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 2 | *Website* ini selalu ada, selalu tersedia, dan mudah ditemukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 3 | *Website* ini memiliki keamanan yang memadai untuk melakukan transaksi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 2: Kelengkapan Fasilitas Penunjang dan Kemudahan Diakses** | | | | | | | | |
| 4 | *Website* ini memiliki fasilitas pencarian yang memadai. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 5 | *Website* ini memiliki tautan (*links*) yang valid dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6 | *Website* ini dapat dipersonalisasi sesuai dengan keinginan pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 7 | *Website* ini memiliki kecepatan yang memadai ketika dibuka. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 8 | *Website* ini memiliki fitur interaktif yang banyak dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 3: Kualitas Informasi** | | | | | | | | |
| 9 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini sangat berguna bagi saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 10 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini lengkap atau komprehensif. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 12 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini ringkas namun padat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 13 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini akurat dan dapat dipercaya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 4: Penunjang Kebutuhan Pelanggan** | | | | | | | | |
| 14 | Dalam *website* ini tersedia sumber atau kontak informasi yang bisa dihubungi (nomor telefon, alamat email, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 15 | Dalam *website* ini tersedia informasi yang bersifat umum tentang organisasi atau perusahaan pemiliki *website* ini (visi, misi, tujuan organisasi, struktur organisasi, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 16 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang hak dan kewajiban pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 17 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang layanan yang dapat dimanfaatkan pelanggan/pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 5: Rancangan** | | | | | | | | |
| 18 | Tampilan *website* ini tampak menarik (atraktif). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 19 | Tampilan *website* ini tertata dengan rapi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 20 | *Website* ini menggunakan ukuran *font* yang proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 21 | *Website* ini menggunakan tatawarna yang serasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 22 | *Website* ini menggunakan fasilitas multimedia dengan tepat dan proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.** | **KEPUASAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 23 | *Website* ini adalah satu dari sekian banyak *website* sejenis yang saya perlukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 24 | Keputusan saya untuk mengakses dan memanfaatkan *website* ini untuk mencari informasi dan (jika diperlukan) melakukan transaksi adalah keputusan yang tepat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 25 | *Website* ini dapat diakses dan dinavigasi dengan mudah tanpa ada masalah. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 26 | Secara keseluruhan, saya sangat menyukai *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 27 | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang disediakan *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III.** | **KESETIAAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 28 | Saya akan mengunjungi dan menggunakan kembali *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 29 | Dari sekian banyak *website* sejenis, saya hanya akan menggunakan *website* ini sebagai pilihan utama. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 30 | Saya akan merekomendasikan *website* ini kepada teman, kolega, dan keluarga saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

1. Lampiran Kuesionar Responden No.2

|  |
| --- |
| **PENGUKURAN DIMENSI KUALITAS WEBSITE** |
| **KUESIONER** |

1. **IDENTITAS RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian**

Bagian pertama, yaitu Identitas Responden, terdiri dari 7 butir informasi: (i) nama responden; (ii) gender atau jenis kelamin responden; (iii) umur atau usia responden; (iv) pendidikan terakhir responden; (v) bidang studi yang diikuti responden; (vi) pekerjaan responden; dan (vii) nama lembaga atau perusahaan di mana responden bekerja. Butir informasi pertama (nama responden), ketiga (usia atau umur responden), dan ketujuh (nama lembaga/perusahaan) diisi dengan cara menuliskan butir informasi yang sesuai. Butir informasi kedua (gender atau jenis kelamin responden) keempat (pendidikan terakhir), dan kelima (bidang studi) diisi dengan cara memberi tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | |
| 1. | Nama: | Wobby Ramadhan | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 2. | Jenis Kelamin\*: | x | Pria |  | Wanita | | |
|  | | | | | | | |
| 3. | Usia: | ……………… tahun | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 4. | Pendidikan Terakhir\*: |  | SD |  | SMP |  | SMU/SMK |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Diploma 1 |  | Diploma 2 |  | Diploma 3 |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Strata 1 |  | Strata 2 | x | Strata 3 |
|  | | | | | | | |
| 5. | Bidang Studi: | x | Teknologi Informasi/Sistem Informasi/Manajemen Informasi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Sosial/Ekonomi/Akuntansi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Lainnya, sebutkan ………………………………………………. | | | | |
|  | | | | | | | |
| 6. | Pekerjaan: |  | PNS/TNI/Polri | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Pegawai Perusahaan Swasta/BUMN | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | x | Wirausahawan | | | | |
|  | | | | | | | |
| 7. | Lembaga/Perusahaan: | ………………………………………………….. | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Catatan: \* Beri tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai. | | | | | | | |

1. **IDENTITAS OBJEK PENELITIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Nama Perusahaan: | KIC (Karawang Indie Clothing) |
|  | | |
| 2. | Bidang Usaha: | Jual Beli Online Fashion |
|  | | |
| 3. | Tahun Berdiri: | 2017 |
|  | | |
| 4. | Alamat: | Galuh Mas Raya, Kec. Telukjambe Timur Kabupaten Karawang, Jawa Barat |
|  | | |
| 5. | Alamat *website*: | KIC Web |

1. **VARIABEL PENELITIAN**

Bagian kedua, yaitu Variabel Penelitian, terdiri dari tiga variabel: (i) kualitas *website* (yang terdiri dari lima dimensi); (ii) kepuasan pengguna; dan (iii) kesetiaan penggunan dalam mengakses dan memanfaatkan *website*. Secara keseluruhan bagian ini terdiri dari 30 pernyataan yang perlu Saudara/i jawab atau respon. Pilihan jawaban atau respon yang tersedia ada tujuh, yaitu sebagai berikut.

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Sangat Tidak Setuju** |
|  | |
| **2** | **Tidak Setuju** |
|  | |
| **3** | **Cenderung Tidak Setuju** |
|  |  |
| **4** | **Ragu-ragu (Netral)** |
|  |  |
| **5** | **Cenderung Setuju** |
|  | |
| **6** | **Setuju** |
|  |  |
| **7** | **Sangat Setuju** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I.** | **KUALITAS *WEBSITE*** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 1: Ketersediaan, Kemudahan Pengaksesan, dan Keamanan** | | | | | | | | |
| 1 | *Website* ini mudah diakses dan dinavigasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 2 | *Website* ini selalu ada, selalu tersedia, dan mudah ditemukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 3 | *Website* ini memiliki keamanan yang memadai untuk melakukan transaksi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 2: Kelengkapan Fasilitas Penunjang dan Kemudahan Diakses** | | | | | | | | |
| 4 | *Website* ini memiliki fasilitas pencarian yang memadai. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 5 | *Website* ini memiliki tautan (*links*) yang valid dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6 | *Website* ini dapat dipersonalisasi sesuai dengan keinginan pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 7 | *Website* ini memiliki kecepatan yang memadai ketika dibuka. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 8 | *Website* ini memiliki fitur interaktif yang banyak dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 3: Kualitas Informasi** | | | | | | | | |
| 9 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini sangat berguna bagi saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 10 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini lengkap atau komprehensif. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 12 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini ringkas namun padat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 13 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini akurat dan dapat dipercaya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 4: Penunjang Kebutuhan Pelanggan** | | | | | | | | |
| 14 | Dalam *website* ini tersedia sumber atau kontak informasi yang bisa dihubungi (nomor telefon, alamat email, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 15 | Dalam *website* ini tersedia informasi yang bersifat umum tentang organisasi atau perusahaan pemiliki *website* ini (visi, misi, tujuan organisasi, struktur organisasi, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 16 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang hak dan kewajiban pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 17 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang layanan yang dapat dimanfaatkan pelanggan/pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 5: Rancangan** | | | | | | | | |
| 18 | Tampilan *website* ini tampak menarik (atraktif). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 19 | Tampilan *website* ini tertata dengan rapi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 20 | *Website* ini menggunakan ukuran *font* yang proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 21 | *Website* ini menggunakan tatawarna yang serasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 22 | *Website* ini menggunakan fasilitas multimedia dengan tepat dan proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.** | **KEPUASAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 23 | *Website* ini adalah satu dari sekian banyak *website* sejenis yang saya perlukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 24 | Keputusan saya untuk mengakses dan memanfaatkan *website* ini untuk mencari informasi dan (jika diperlukan) melakukan transaksi adalah keputusan yang tepat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 25 | *Website* ini dapat diakses dan dinavigasi dengan mudah tanpa ada masalah. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 26 | Secara keseluruhan, saya sangat menyukai *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 27 | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang disediakan *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III.** | **KESETIAAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 28 | Saya akan mengunjungi dan menggunakan kembali *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 29 | Dari sekian banyak *website* sejenis, saya hanya akan menggunakan *website* ini sebagai pilihan utama. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 30 | Saya akan merekomendasikan *website* ini kepada teman, kolega, dan keluarga saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

1. Lampiran Kuesioner Responden No.3

|  |
| --- |
| **PENGUKURAN DIMENSI KUALITAS WEBSITE** |
| **KUESIONER** |

1. **IDENTITAS RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian**

Bagian pertama, yaitu Identitas Responden, terdiri dari 7 butir informasi: (i) nama responden; (ii) gender atau jenis kelamin responden; (iii) umur atau usia responden; (iv) pendidikan terakhir responden; (v) bidang studi yang diikuti responden; (vi) pekerjaan responden; dan (vii) nama lembaga atau perusahaan di mana responden bekerja. Butir informasi pertama (nama responden), ketiga (usia atau umur responden), dan ketujuh (nama lembaga/perusahaan) diisi dengan cara menuliskan butir informasi yang sesuai. Butir informasi kedua (gender atau jenis kelamin responden) keempat (pendidikan terakhir), dan kelima (bidang studi) diisi dengan cara memberi tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | |
| 1. | Nama: | Rahman Iskandar Dzulkarnain | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 2. | Jenis Kelamin\*: | x | Pria |  | Wanita | | |
|  | | | | | | | |
| 3. | Usia: | …………18…… tahun | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 4. | Pendidikan Terakhir\*: |  | SD |  | SMP |  | SMU/SMK |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Diploma 1 |  | Diploma 2 | x | Diploma 4 |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Strata 1 |  | Strata 2 |  | Strata 3 |
|  | | | | | | | |
| 5. | Bidang Studi: | x | Teknologi Informasi/Sistem Informasi/Manajemen Informasi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Sosial/Ekonomi/Akuntansi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Lainnya, sebutkan | | | | |
|  | | | | | | | |
| 6. | Pekerjaan: | x | PNS/TNI/Polri | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Pegawai Perusahaan Swasta/BUMN | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Wirausahawan | | | | |
|  | | | | | | | |
| 7. | Lembaga/Perusahaan: |  | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Catatan: \* Beri tanda centang atau *check list* (X) pada pilihan yang sesuai. | | | | | | | |

1. **IDENTITAS OBJEK PENELITIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Nama Perusahaan: | KIC (Karawang Indie Clothing) |
|  | | |
| 2. | Bidang Usaha: | Jual Beli Online Fashion |
|  | | |
| 3. | Tahun Berdiri: | 2017 |
|  | | |
| 4. | Alamat: | Galuh Mas Raya, Kec. Telukjambe Timur Kabupaten Karawang, Jawa Barat |
|  | | |
| 5. | Alamat *website*: | KIC Web |

1. **VARIABEL PENELITIAN**

Bagian kedua, yaitu Variabel Penelitian, terdiri dari tiga variabel: (i) kualitas *website* (yang terdiri dari lima dimensi); (ii) kepuasan pengguna; dan (iii) kesetiaan penggunan dalam mengakses dan memanfaatkan *website*. Secara keseluruhan bagian ini terdiri dari 30 pernyataan yang perlu Saudara/i jawab atau respon. Pilihan jawaban atau respon yang tersedia ada tujuh, yaitu sebagai berikut.

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Sangat Tidak Setuju** |
|  | |
| **2** | **Tidak Setuju** |
|  | |
| **3** | **Cenderung Tidak Setuju** |
|  |  |
| **4** | **Ragu-ragu (Netral)** |
|  |  |
| **5** | **Cenderung Setuju** |
|  | |
| **6** | **Setuju** |
|  |  |
| **7** | **Sangat Setuju** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I.** | **KUALITAS *WEBSITE*** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 1: Ketersediaan, Kemudahan Pengaksesan, dan Keamanan** | | | | | | | | |
| 1 | *Website* ini mudah diakses dan dinavigasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **7** |
| 2 | *Website* ini selalu ada, selalu tersedia, dan mudah ditemukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 3 | *Website* ini memiliki keamanan yang memadai untuk melakukan transaksi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 2: Kelengkapan Fasilitas Penunjang dan Kemudahan Diakses** | | | | | | | | |
| 4 | *Website* ini memiliki fasilitas pencarian yang memadai. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 5 | *Website* ini memiliki tautan (*links*) yang valid dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6 | *Website* ini dapat dipersonalisasi sesuai dengan keinginan pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 7 | *Website* ini memiliki kecepatan yang memadai ketika dibuka. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 8 | *Website* ini memiliki fitur interaktif yang banyak dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 3: Kualitas Informasi** | | | | | | | | |
| 9 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini sangat berguna bagi saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 10 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini lengkap atau komprehensif. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 12 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini ringkas namun padat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 13 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini akurat dan dapat dipercaya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 4: Penunjang Kebutuhan Pelanggan** | | | | | | | | |
| 14 | Dalam *website* ini tersedia sumber atau kontak informasi yang bisa dihubungi (nomor telefon, alamat email, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 15 | Dalam *website* ini tersedia informasi yang bersifat umum tentang organisasi atau perusahaan pemiliki *website* ini (visi, misi, tujuan organisasi, struktur organisasi, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 16 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang hak dan kewajiban pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 17 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang layanan yang dapat dimanfaatkan pelanggan/pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 5: Rancangan** | | | | | | | | |
| 18 | Tampilan *website* ini tampak menarik (atraktif). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 19 | Tampilan *website* ini tertata dengan rapi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 20 | *Website* ini menggunakan ukuran *font* yang proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 21 | *Website* ini menggunakan tatawarna yang serasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 22 | *Website* ini menggunakan fasilitas multimedia dengan tepat dan proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.** | **KEPUASAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 23 | *Website* ini adalah satu dari sekian banyak *website* sejenis yang saya perlukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 24 | Keputusan saya untuk mengakses dan memanfaatkan *website* ini untuk mencari informasi dan (jika diperlukan) melakukan transaksi adalah keputusan yang tepat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 25 | *Website* ini dapat diakses dan dinavigasi dengan mudah tanpa ada masalah. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 26 | Secara keseluruhan, saya sangat menyukai *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 27 | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang disediakan *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III.** | **KESETIAAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 28 | Saya akan mengunjungi dan menggunakan kembali *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 29 | Dari sekian banyak *website* sejenis, saya hanya akan menggunakan *website* ini sebagai pilihan utama. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 30 | Saya akan merekomendasikan *website* ini kepada teman, kolega, dan keluarga saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

1. Lampiran Kuesioner Responden No.4

|  |
| --- |
| **PENGUKURAN DIMENSI KUALITAS WEBSITE** |
| **KUESIONER** |

1. **IDENTITAS RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian**

Bagian pertama, yaitu Identitas Responden, terdiri dari 7 butir informasi: (i) nama responden; (ii) gender atau jenis kelamin responden; (iii) umur atau usia responden; (iv) pendidikan terakhir responden; (v) bidang studi yang diikuti responden; (vi) pekerjaan responden; dan (vii) nama lembaga atau perusahaan di mana responden bekerja. Butir informasi pertama (nama responden), ketiga (usia atau umur responden), dan ketujuh (nama lembaga/perusahaan) diisi dengan cara menuliskan butir informasi yang sesuai. Butir informasi kedua (gender atau jenis kelamin responden) keempat (pendidikan terakhir), dan kelima (bidang studi) diisi dengan cara memberi tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | |
| 1. | Nama: | Fadhly Aulia R | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 2. | Jenis Kelamin\*: | x | Pria |  | Wanita | | |
|  | | | | | | | |
| 3. | Usia: | ……………… tahun | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 4. | Pendidikan Terakhir\*: |  | SD |  | SMP | X | SMU/SMK |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Diploma 1 |  | Diploma 2 |  | Diploma 3 |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Strata 1 |  | Strata 2 |  | Strata 3 |
|  | | | | | | | |
| 5. | Bidang Studi: | x | Teknologi Informasi/Sistem Informasi/Manajemen Informasi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Sosial/Ekonomi/Akuntansi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Lainnya, sebutkan ………………………………………………. | | | | |
|  | | | | | | | |
| 6. | Pekerjaan: |  | PNS/TNI/Polri | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Pegawai Perusahaan Swasta/BUMN | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Wirausahawan | | | | |
|  | | | | | | | |
| 7. | Lembaga/Perusahaan: | PT ANGIN RIBUT | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Catatan: \* Beri tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai. | | | | | | | |

1. **IDENTITAS OBJEK PENELITIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Nama Perusahaan: | KIC (Karawang Indie Clothing) |
|  | | |
| 2. | Bidang Usaha: | Jual Beli Online Fashion |
|  | | |
| 3. | Tahun Berdiri: | 2017 |
|  | | |
| 4. | Alamat: | Galuh Mas Raya, Kec. Telukjambe Timur Kabupaten Karawang, Jawa Barat |
|  | | |
| 5. | Alamat *website*: | KIC Web |

1. **VARIABEL PENELITIAN**

Bagian kedua, yaitu Variabel Penelitian, terdiri dari tiga variabel: (i) kualitas *website* (yang terdiri dari lima dimensi); (ii) kepuasan pengguna; dan (iii) kesetiaan penggunan dalam mengakses dan memanfaatkan *website*. Secara keseluruhan bagian ini terdiri dari 30 pernyataan yang perlu Saudara/i jawab atau respon. Pilihan jawaban atau respon yang tersedia ada tujuh, yaitu sebagai berikut.

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Sangat Tidak Setuju** |
|  | |
| **2** | **Tidak Setuju** |
|  | |
| **3** | **Cenderung Tidak Setuju** |
|  |  |
| **4** | **Ragu-ragu (Netral)** |
|  |  |
| **5** | **Cenderung Setuju** |
|  | |
| **6** | **Setuju** |
|  |  |
| **7** | **Sangat Setuju** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I.** | **KUALITAS *WEBSITE*** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 1: Ketersediaan, Kemudahan Pengaksesan, dan Keamanan** | | | | | | | | |
| 1 | *Website* ini mudah diakses dan dinavigasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 2 | *Website* ini selalu ada, selalu tersedia, dan mudah ditemukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 3 | *Website* ini memiliki keamanan yang memadai untuk melakukan transaksi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 2: Kelengkapan Fasilitas Penunjang dan Kemudahan Diakses** | | | | | | | | |
| 4 | *Website* ini memiliki fasilitas pencarian yang memadai. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 5 | *Website* ini memiliki tautan (*links*) yang valid dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6 | *Website* ini dapat dipersonalisasi sesuai dengan keinginan pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 7 | *Website* ini memiliki kecepatan yang memadai ketika dibuka. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 8 | *Website* ini memiliki fitur interaktif yang banyak dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 3: Kualitas Informasi** | | | | | | | | |
| 9 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini sangat berguna bagi saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 10 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini lengkap atau komprehensif. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 12 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini ringkas namun padat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 13 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini akurat dan dapat dipercaya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 4: Penunjang Kebutuhan Pelanggan** | | | | | | | | |
| 14 | Dalam *website* ini tersedia sumber atau kontak informasi yang bisa dihubungi (nomor telefon, alamat email, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 15 | Dalam *website* ini tersedia informasi yang bersifat umum tentang organisasi atau perusahaan pemiliki *website* ini (visi, misi, tujuan organisasi, struktur organisasi, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 16 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang hak dan kewajiban pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 17 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang layanan yang dapat dimanfaatkan pelanggan/pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 5: Rancangan** | | | | | | | | |
| 18 | Tampilan *website* ini tampak menarik (atraktif). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 19 | Tampilan *website* ini tertata dengan rapi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 20 | *Website* ini menggunakan ukuran *font* yang proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 21 | *Website* ini menggunakan tatawarna yang serasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 22 | *Website* ini menggunakan fasilitas multimedia dengan tepat dan proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.** | **KEPUASAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 23 | *Website* ini adalah satu dari sekian banyak *website* sejenis yang saya perlukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 24 | Keputusan saya untuk mengakses dan memanfaatkan *website* ini untuk mencari informasi dan (jika diperlukan) melakukan transaksi adalah keputusan yang tepat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 25 | *Website* ini dapat diakses dan dinavigasi dengan mudah tanpa ada masalah. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 26 | Secara keseluruhan, saya sangat menyukai *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 27 | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang disediakan *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III.** | **KESETIAAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 28 | Saya akan mengunjungi dan menggunakan kembali *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 29 | Dari sekian banyak *website* sejenis, saya hanya akan menggunakan *website* ini sebagai pilihan utama. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 30 | Saya akan merekomendasikan *website* ini kepada teman, kolega, dan keluarga saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

1. Lampiran Kuesioner Responden No.5

|  |
| --- |
| **PENGUKURAN DIMENSI KUALITAS WEBSITE** |
| **KUESIONER** |

1. **IDENTITAS RESPONDEN**

**Petunjuk Pengisian**

Bagian pertama, yaitu Identitas Responden, terdiri dari 7 butir informasi: (i) nama responden; (ii) gender atau jenis kelamin responden; (iii) umur atau usia responden; (iv) pendidikan terakhir responden; (v) bidang studi yang diikuti responden; (vi) pekerjaan responden; dan (vii) nama lembaga atau perusahaan di mana responden bekerja. Butir informasi pertama (nama responden), ketiga (usia atau umur responden), dan ketujuh (nama lembaga/perusahaan) diisi dengan cara menuliskan butir informasi yang sesuai. Butir informasi kedua (gender atau jenis kelamin responden) keempat (pendidikan terakhir), dan kelima (bidang studi) diisi dengan cara memberi tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | |
| 1. | Nama: | FIHAR DIMASTYO RP | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 2. | Jenis Kelamin\*: | x | Pria |  | Wanita | | |
|  | | | | | | | |
| 3. | Usia: | ……………… tahun | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 4. | Pendidikan Terakhir\*: |  | SD |  | SMP |  | SMU/SMK |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Diploma 1 |  | Diploma 2 |  | Diploma 3 |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Strata 1 |  | Strata 2 | x | Strata 3 |
|  | | | | | | | |
| 5. | Bidang Studi: |  | Teknologi Informasi/Sistem Informasi/Manajemen Informasi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | | x | Sosial/Ekonomi/Akuntansi | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Lainnya, sebutkan ………………………………………………. | | | | |
|  | | | | | | | |
| 6. | Pekerjaan: | x | PNS/TNI/Polri | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Pegawai Perusahaan Swasta/BUMN | | | | |
|  | | | | | | | |
|  | |  | Wirausahawan | | | | |
|  | | | | | | | |
| 7. | Lembaga/Perusahaan: | PT ANGIN RIBUT | | | | | |
|  | | | | | | | |
| Catatan: \* Beri tanda centang atau *check list* (√) pada pilihan yang sesuai. | | | | | | | |

1. **IDENTITAS OBJEK PENELITIAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Nama Perusahaan: | KIC (Karawang Indie Clothing) |
|  | | |
| 2. | Bidang Usaha: | Jual Beli Online Fashion |
|  | | |
| 3. | Tahun Berdiri: | 2017 |
|  | | |
| 4. | Alamat: | Galuh Mas Raya, Kec. Telukjambe Timur Kabupaten Karawang, Jawa Barat |
|  | | |
| 5. | Alamat *website*: | KIC Web |

1. **VARIABEL PENELITIAN**

Bagian kedua, yaitu Variabel Penelitian, terdiri dari tiga variabel: (i) kualitas *website* (yang terdiri dari lima dimensi); (ii) kepuasan pengguna; dan (iii) kesetiaan penggunan dalam mengakses dan memanfaatkan *website*. Secara keseluruhan bagian ini terdiri dari 30 pernyataan yang perlu Saudara/i jawab atau respon. Pilihan jawaban atau respon yang tersedia ada tujuh, yaitu sebagai berikut.

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Sangat Tidak Setuju** |
|  | |
| **2** | **Tidak Setuju** |
|  | |
| **3** | **Cenderung Tidak Setuju** |
|  |  |
| **4** | **Ragu-ragu (Netral)** |
|  |  |
| **5** | **Cenderung Setuju** |
|  | |
| **6** | **Setuju** |
|  |  |
| **7** | **Sangat Setuju** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **I.** | **KUALITAS *WEBSITE*** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 1: Ketersediaan, Kemudahan Pengaksesan, dan Keamanan** | | | | | | | | |
| 1 | *Website* ini mudah diakses dan dinavigasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **7** |
| 2 | *Website* ini selalu ada, selalu tersedia, dan mudah ditemukan. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 3 | *Website* ini memiliki keamanan yang memadai untuk melakukan transaksi. | **1** | **2** | **3** | **4** |  | **6** | **7** |
| **Dimensi 2: Kelengkapan Fasilitas Penunjang dan Kemudahan Diakses** | | | | | | | | |
| 4 | *Website* ini memiliki fasilitas pencarian yang memadai. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **7** |
| 5 | *Website* ini memiliki tautan (*links*) yang valid dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 6 | *Website* ini dapat dipersonalisasi sesuai dengan keinginan pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 7 | *Website* ini memiliki kecepatan yang memadai ketika dibuka. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 8 | *Website* ini memiliki fitur interaktif yang banyak dan beragam. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 3: Kualitas Informasi** | | | | | | | | |
| 9 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini sangat berguna bagi saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 10 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini lengkap atau komprehensif. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini disajikan dengan jelas dan mudah dipahami. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 12 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini ringkas namun padat. | **1** | **2** | **3** | **4** |  | **6** | **7** |
| 13 | Informasi yang tersedia dalam *website* ini akurat dan dapat dipercaya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 4: Penunjang Kebutuhan Pelanggan** | | | | | | | | |
| 14 | Dalam *website* ini tersedia sumber atau kontak informasi yang bisa dihubungi (nomor telefon, alamat email, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 15 | Dalam *website* ini tersedia informasi yang bersifat umum tentang organisasi atau perusahaan pemiliki *website* ini (visi, misi, tujuan organisasi, struktur organisasi, dan lain-lain). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 16 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang hak dan kewajiban pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 17 | Dalam *website* ini tersedia informasi tentang layanan yang dapat dimanfaatkan pelanggan/pengguna. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **Dimensi 5: Rancangan** | | | | | | | | |
| 18 | Tampilan *website* ini tampak menarik (atraktif). | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 19 | Tampilan *website* ini tertata dengan rapi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 20 | *Website* ini menggunakan ukuran *font* yang proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 21 | *Website* ini menggunakan tatawarna yang serasi. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 22 | *Website* ini menggunakan fasilitas multimedia dengan tepat dan proporsional. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **II.** | **KEPUASAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 23 | *Website* ini adalah satu dari sekian banyak *website* sejenis yang saya perlukan. | **1** | **2** |  | **4** | **5** |  | **7** |
| 24 | Keputusan saya untuk mengakses dan memanfaatkan *website* ini untuk mencari informasi dan (jika diperlukan) melakukan transaksi adalah keputusan yang tepat. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 25 | *Website* ini dapat diakses dan dinavigasi dengan mudah tanpa ada masalah. | **1** |  | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 26 | Secara keseluruhan, saya sangat menyukai *website* ini. | **1** | **2** | **3** |  | **5** | **6** | **7** |
| 27 | Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang disediakan *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **III.** | **KESETIAAN PENGGUNA** | | | | | | | |
| **No** | **Pernyataan** | **Tanggapan Anda** | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 28 | Saya akan mengunjungi dan menggunakan kembali *website* ini. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 29 | Dari sekian banyak *website* sejenis, saya hanya akan menggunakan *website* ini sebagai pilihan utama. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **7** |
| 30 | Saya akan merekomendasikan *website* ini kepada teman, kolega, dan keluarga saya. | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

**Daftar Pustaka**

Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta.

Alma, B., & Hurriyati, R. (2009). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.

Asiegbu, I. F. (2012). *Physical Evidence and Marketing Performance of Commercial Airlines in Nigeria* , Vol. 2 No. 12; December 2012 hlm.137- 149.

Badan Pusat Statistik (2015). *Pembangunan Fasilitas Pendidikan* Diperoleh Desember 24, 2015, Badan Pusat Statistik: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id/)

Enache. (2011). *Marketing Higher Education Framework*, Vol. 4 No. 53 hlm.

124-128.

Gitosudarmo, I. (2012). *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta. Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi 13.*

Jakarta: Erlangga.

Lovelock, C. H. (2011). *Services Marketing Edinburg Business School*, hlm. 1-4. Nicolescu, L. (2009). *Applying Marketing To Higher Education : Scope and*

*Limits*, Vol. 4, No. 2. hlm 35-44.

Nirwana. (2012). *Pemasaran Jasa.* Malang: Alta Pustaka.

Priyatno. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS.* Yogyakarta: Andi.

Subandowo. (2009). *Peningkatan Produktivitas Guru dan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan Pada Era Global*. Jurnal Ilmiah Kependidikan, Khazanah Pendidikan hlm. 111-125.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran.* Jakarta: CAPS. Undang-Undang No.20(2003) *tentang Sistem Kependidikan Nasional*

## Wijaya, D. (2012). *Pemasaran Jasa Pendidikan.* Jakarta: Salemba Emp