

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI PADANG
MENGUNAKAN WEBQUAL4.0 YANG DIPERLUAS**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata (S1)
pada Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika
Universitas Negeri Padang*



DIVHA TANISHA

NIM. 1302898/2013

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI PADANG
MENGUNAKAN *WEBQUAL4.0* YANG DIPERLUAS**

Nama : Divha Tanisha
NIM/TM : 1302898/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Januari 2018

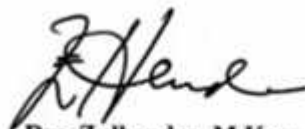
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom
NIP. 19801010 201012 1 001

Pembimbing II



Drs. Zulhendra, M.Kom
NIP. 19600322 198503 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Elektronika

FT-UNP



Drs. Hanesman, MM.
NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : EVALUASI KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS
NEGERI PADANG MENGGUNAKAN *WEBQUAL4.0*
YANG DIPERLUAS

Nama : Divha Tanisha

Nim/Bp : 1302898/2013

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Teknik Elektronika

Fakultas : Teknik

Padang, Januari 2018

Tim Penguji

Ketua : Drs. Denny Kurniadi, M.Kom

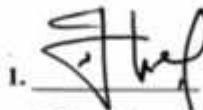
Anggota : 1. Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom

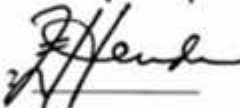
2. Drs. Zulhendra, M.Kom

3. Dr. Dedy Irfan, S.Pd, M.Kom

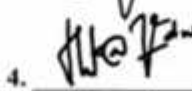
4. Ika Parma Dewi, S.Pd, M.Pd.T



1. 

2. 

3. 

4. 

ABSTRAK

DIVHA TANISHA : Evaluasi Kualitas Website Universitas Negeri Padang Menggunakan WebQual4.0 yang diperluas.

Penelitian ini membahas tentang Evaluasi kualitas Website Universitas Negeri Padang menggunakan WebQual4.0 yang diperluas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Website Universitas Negeri Padang. Serta untuk mengetahui kontribusi indikator kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Interaction Quality*) dan keandalan (*Reliability*) sebagai bagian dari metode WebQual4.0 yang diperluas terhadap kepuasan pengguna Website Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan survei dan mengumpulkan data primer melalui wawancara dengan panduan penyebaran kuesioner terhadap pengguna Website Universitas Negeri Padang sebagai responden. Penelitian ini menggunakan penekanan yang berbeda dari sisi metode yang digunakan, pengembangan dari dimensi WebQual4.0 yang diperluas dengan penambahan variabel lain oleh peneliti. Hasil analisis data menunjukkan : variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Reliability* secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 64% terhadap kepuasan pengguna Website Universitas Negeri Padang. Jadi dapat disimpulkan faktor *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Reliability* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna Website Universitas Negeri Padang, apabila kualitas dari Website Universitas Negeri Padang yang di lihat dari kelima faktor *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Reliability* ditingkatkan maka kepuasan pengguna akhir juga akan meningkat.

Kata Kunci : Website, Kualitas Website, Kepuasan Pengguna, WebQual4.0

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul “Evaluasi Kualitas *Website* Universitas Negeri Padang menggunakan *WebQual4.0* yang diperluas”. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom, selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Zulhendra, M.Kom, selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Dedy Irfan, S.Pd, M.Kom, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Ika Parma Dewi, S.Pd, M.Pd.T, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
8. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, amin.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Website</i>	10
1. Pengertian <i>Website</i>	10
2. Jenis <i>Website</i>	10
3. Fungsi <i>Website</i>	12
4. Komponen-komponen dalam <i>Website</i>	13
5. Kriteria Web yang Baik	14
6. <i>Website</i> Universitas Negeri Padang	17
B. Kualitas	19
7. Konsep Kualitas	19
8. Perspektif Kualitas	19
9. Tujuan Kualitas	21
10. Kebijakan Kualitas	21
C. Penerapan Evaluasi Kualitas <i>Website</i>	22
1. Pengertian Evaluasi	22

2. Tujuan dan Fungsi Evaluasi	23
3. Aspek-Aspek yang di Evaluasi dari Kualitas <i>Website</i>	24
4. Metode Evaluasi Kualitas <i>Website</i>	27
D. Penelitian yang Relevan	37
E. Kerangka Berpikir	38
F. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	41
B. Definisi Operasional Variabel dan Data Penelitian	43
1. Variabel Penelitian	43
2. Jenis dan Sumber Data	45
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel dan Teknik pengambilan sampel	46
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	50
1. Pengembangan Instrumen	50
2. Uji Coba Instrumen	55
3. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen	55
E. Teknik Analisis Data	58
1. Analisis Deskriptif	59
2. Pengujian Persyaratan Analisis	60
3. Regresi Linear Berganda	62
4. Pengujian Hipotesis	63
5. Koefisien Kontribusi	64
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Pengujian Instrumen	65
1. Analisis Uji Validitas	65
2. Analisis Uji Reliabilitas	70
B. Deskriptif Data Penelitian	71
1. Gambaran Subjek Penelitian	71
2. Analisis Deskriptif	71

3. Deskriptif Data Variabel	77
C. Persyaratan Uji Analisis.....	90
1. Uji Normalitas	90
2. Uji Homogenitas	91
3. Uji Linearitas.....	92
4. Uji Multikolinearitas	92
D. Regresi Linear Berganda.....	93
E. Uji Hipotesis	95
1. Hipotesis Pertama (Uji signifikan simultan/Uji F).....	95
2. Hipotesis kedua (Uji signifikan parameter individual/Uji t)..	98
F. Pembahasan.....	101

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	104
B. Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tampilan awal <i>Website</i> Universitas Negeri Padang.....	17
Gambar 2. Tampilan fitur <i>Website</i> Universitas Negeri Padang	18
Gambar 3. Kerangka berpikir	39
Gambar 4. Gambaran umum aktifitas	42
Gambar 5. Histogram Skor Variabel <i>Usability</i> (X1).....	79
Gambar 6. Histogram Skor Variabel <i>Information Quality</i> (X2)	82
Gambar 7. Histogram Skor Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X3).....	84
Gambar 8. Histogram Skor Variabel <i>Reliability</i> (X4).....	87
Gambar 9. Histogram Skor Variabel <i>Satisfaction</i> (Y).....	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rangking <i>Website</i> Perguruan tinggi versi <i>Webometric</i>	3
Tabel 2. Indikator <i>WebQual4.0</i>	34
Tabel 3. Skala likert lima point pernyataan.....	51
Tabel 4. Kisi-kisi instrument penelitian	52
Tabel 5. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r	58
Tabel 6. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden	60
Tabel 7. Hasil Uji Validitas <i>Usability</i> (X_1)	65
Tabel 8. Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i> (X_2).....	67
Tabel 9. Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality</i> (X_3)	68
Tabel 10. Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (X_4)	68
Tabel 11. Hasil Uji Validitas <i>Satisfaction</i> (Y)	69
Tabel 12. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	70
Tabel 13. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 14. Kategori Berdasarkan Interval Kelas	72
Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Usability</i>	73
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	74
Tabel 17. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	75
Tabel 18. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	75
Tabel 19. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Satisfaction</i>	76
Tabel 20. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Usability</i> (X_1)	78
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Usability</i>	79
Tabel 22. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Information Quality</i> (X_2)	80
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Information Quality</i>	81
Tabel 24. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Service Interaction Quality</i> (X_3).....	83
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	84

Tabel 26. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Reliability</i> (X_4)	85
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability</i>	86
Tabel 28. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Satisfaction</i> (Y).....	88
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Satisfaction</i>	89
Tabel 30. Hasil Uji Normalitas	90
Tabel 31. Hasil Uji Homogenitas	91
Tabel 32. Hasil Uji Linearitas	92
Tabel 33. Hasil Uji Multikolinearitas 4 Variabel – Kepuasan Pengguna	93
Tabel 34. Nilai Korelasi R	94
Tabel 35. Uji Regresi Berganda	94
Tabel 36. Hasil signifikan simultan / Uji F	96
Tabel 37. Hasil signifikan Uji t'	98

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. SK Pembimbing.....	111
Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian	112
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	120
Lampiran 4. Angket Uji Coba.....	121
Lampiran 5. Tabulasi Data Uji Coba Instrumen	131
Lampiran 6. Angket Valid.....	136
Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian.....	140
Lampiran 8. Hasil pengolahan data pada SPSS 24	145
Lampiran 9. Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	148
Lampiran 10. T Tabel <i>Statistic</i>	149

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan yang semakin pesat telah membawa perubahan mulai dari mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Informasi yang didapat pun tidak hanya melalui media cetak saja tetapi bisa juga didapatkan melalui media elektronik seperti televisi, radio dan Internet/*Website*. *Website* telah tumbuh dengan cepat dalam berbagai lingkup dan penggunaannya, dengan didukung kemajuan internet dan teknologi web dan standar web yang berkembang. *Website* sudah menjadi hal penting dalam kehidupan dalam beberapa tahun untuk memberikan berbagai informasi. *Website* adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi (Yuhefizar 2006:2).

Suatu perguruan tinggi, institut, sekolah tinggi, sekolah, maupun lembaga belajar non-formal dalam setiap menjalankan proses bisnisnya, tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang mendukung teknologi informasi. Salah satunya adalah ketersediaan *Website* dalam membantu kebutuhan akan informasi, baik bagi pihak internal, eksternal, maupun yang berkepentingan dalam mendapatkan informasi. *Website* akademik merupakan media informasi yang digunakan oleh lembaga pendidikan baik perguruan tinggi, institut, sekolah tinggi, sekolah, maupun lembaga belajar non-formal untuk menyajikan informasi mengenai lembaga pendidikan tersebut pihak internal,

eksternal, maupun yang berkepentingan dalam mendapatkan informasi. *Website* akademik berisikan informasi – informasi hal akademik, antara lain kegiatan - kegiatan akademik, rencana studi, program studi, komponen-komponen akademik, prestasi akademik, dan kalender akademik.

Sebagai media informasi, *Website* akademik harusnya sangat berperan penting bagi perguruan tinggi di seluruh dunia. *Website* akademik sebagai media untuk memberikan informasi akademik perguruan tinggi tertentu kepada masyarakat luas. Berbagai kemudahan dapat diperoleh masyarakat luas dengan adanya *Website* akademik, seperti kecepatan dan kemudahan dalam mengakses informasi perguruan tinggi. Kemudahan masyarakat menilai kualitas perguruan tinggi melalui informasi-informasi yang terupload di *Website* akademiknya, dan kemudahan bagi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut maupun perguruan tinggi lain, untuk dapat mengakses informasi baik berupa jurnal atau bahan ajar yang dibagikan oleh tim pengajar universitas secara gratis di *Website* akademik perguruan tingginya.

Saat ini telah ada pengukuran *online* untuk kualitas *Website* perguruan tinggi di seluruh dunia, yakni webometrics. Webometrics adalah salah satu studi yang meranking *Website* di seluruh dunia. Webometrics berkaitan dengan aspek pengukuran *web*, dalam hal ini berkaitan dengan situs *web*, halaman *web*, bagian dari halaman *web*, kata-kata dalam halaman *web*, *hyperlink*, dan hasil mesin pencari *web* (Thelwall, 2009:1).

Data yang diperoleh dari webometrics periode pengukuran Juni 2017 menunjukkan bahwa perguruan tinggi di Padang tidak berada di peringkat 15 besar kualitas *Website* perguruan tinggi di Indonesia dari 487 kualitas *Website* perguruan tinggi yang dibandingkan.

Tabel 1. Rangking *Website* Perguruan Tinggi Indonesia versi Webometric periode Juni 2017

Rangking Indonesia	Universitas
1	Universitas Gajah Mada
2	Universitas Indonesia
3	Institut Teknologi Bandung
4	Institut Pertanian Bogor
5	Universitas Brawijaya
6	Universitas Padjadjaran
7	Universitas Diponegoro
8	Universitas Riau
9	Universitas Udayana
10	Universitas Airlangga
11	Universitas Petra Sebelas Maret
12	Universitas Syiah Kuala
13	Universitas Hasanuddin
14	Universitas Lampung
15	Institut Teknologi Sepuluh Nopember
...	...
...	...
103	Universitas Trunajoyo
104	Universitas Negeri Padang
105	Universitas Negeri Jakarta

Sumber : <http://www.webometrics.info/en/Asia/Indonesia%20>

Webometrics yang merupakan pemeringkatan situs *web* perguruan memiliki konsep penilaian berdasarkan pengetahuan dan informasi yang disampaikan dalam situs *web* masing-masing perguruan tinggi (Romy, 2014). Karena itu penulis ingin meneliti kualitas *Website* Universitas Negeri Padang. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui kualitas *Website* Universitas Negeri Padang, dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan

Website agar *Website* menjadi lebih baik dalam penyampaian informasi akademik.

Kepuasan pengunjung dalam menggunakan *Website* merupakan dasar untuk mengukur kualitas suatu *Website*. Dengan mengetahui kepuasan pengunjung dalam menggunakan suatu *Website* bisa dijadikan acuan dalam pengembangan *Website* selanjutnya. Pengunjung *Website* sebagai pengguna belum dilibatkan dalam proses pengembangan *Website* Universitas Negeri Padang, oleh karena itu diperlukan evaluasi tentang dimensi apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas *Website* dalam penggunaannya yang ditinjau dari kepuasan pengguna *Website* tersebut.

Sejauh ini *Website* Universitas Negeri Padang belum ada melakukan evaluasi kualitas layanan yang disampaikan *Website* tersebut, telah mendukung kebutuhan informasi pengunjung *Website* atau belum. Selama ini hanya sebatas penyampaian informasi tanpa adanya evaluasi akan *Website* perguruan tinggi tersebut. Karena *Website* memiliki peran yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk memberikan informasi mengenai perguruan tinggi tersebut kepada masyarakat, maka dibutuhkan evaluasi kualitas *Website* agar proses publikasi tetap berjalan. Untuk mendukung evaluasi tersebut, digunakanlah metode pengukuran kualitas *Website*.

Ada banyak metode yang digunakan dalam menganalisis kualitas suatu *Website*, salah satunya metode *WebQual*. Metode *WebQual* ini banyak sekali digunakan dalam menganalisis kualitas suatu *Website*. *WebQual* merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas *Website* berdasarkan persepsi

pengguna akhir. Metode *WebQual* yang digunakan dalam penelitian ini yakni *WebQual4.0*. *WebQual4.0* ini disusun berdasarkan tiga dimensi kualitas *Website*, yaitu kemudahan penggunaan (*Usability quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Sumber: (Barnes & Vidgin, 2002)

kemudahan penggunaan (*Usability*), adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas informasi (*Information Quality*), adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*), adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site.

Dari ke tiga dimensi pada *WebQual4.0* tersebut terdapat satu dimensi yang berkaitan dengan indikator penilaian webometrics, yakni *Information Quality* (kualitas informasi), dimana pada webometrics terdapat penilaian tentang kualitas *content* yang terkait dengan informasi yang tersedia pada *Website* tersebut. Oleh karena itu peneliti memilih metode *WebQual4.0* ini dalam menganalisis kualitas *Website*.

Selain dimensi kualitas yang digunakan dari metode *WebQual4.0*, ada dimensi kualitas lain yang perlu ditambahkan dalam pengukuran kualitas

Website, yakni *Reliability*. Menurut Menurut Garvin (dalam Foster, 2010), *Reliability* adalah kecenderungan produk untuk berkerja secara konsisten pada masa hidupnya. Sebuah produk dikatakan *reliable* jika kesempatan produk tersebut untuk gagal pada masa hidupnya sangat rendah. Sedangkan menurut Hermawan dalam Harrizki (2016:223), *Reliability* terkait dengan Desain Visual suatu situs, Kepuasan visual seorang user secara subjectif melibatkan bagaimana desainer visual situs *web* tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs *web* dengan menjelajahi situ *web* dengan melalui layout, warna, bentuk, dan tipografi.

Dari keempat dimensi yang akan digunakan tersebutlah sejauh mana kualitas *Website* akademik Universitas Negeri Padang menunjang kebutuhan pengunjung *Website* nya, dan bisa diketahuinya dimensi apa saja yang bisa mempengaruhi suatu kualitas *Website* akademik perguruan tinggi bekerja dengan semestinya atau hanya sebagai bahan pelengkap identitas saja.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis mengangkat judul skripsi “**Evaluasi Kualitas *Website* Universitas Negeri Padang Menggunakan *WebQual4.0* yang Diperluas**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kualitas *Website* akademik perguruan tinggi di Padang dibuktikan dengan tidak masuknya *Website* perguruan tinggi Padang

diperingkat 15 besar kualitas *Website* perguruan tinggi di Indonesia versi webometrics.

2. Peranan pengunjung *Website* sebagai pengguna akhir masih belum secara maksimal dilibatkan dalam pengembangan *Website* Universitas Negeri Padang.
3. Belum adanya Universitas Negeri Padang melakukan evaluasi kualitas yang disampaikan *Website* tersebut telah mendukung kebutuhan informasi pengunjung *Website* atau belum.

C. Batasan Masalah

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. *Website* akademik yang menjadi objek penelitian ini adalah *Website* Universitas Negeri Padang.
2. Evaluasi untuk mengetahui Kualitas *Website* Universitas Negeri Padang menggunakan metode *WebQual4.0* yang ditinjau dari dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*.
3. Dimensi lain yang ditambahkan sebagai indikator dalam pengukuran kualitas *Website* Universitas Negeri Padang adalah *Reliability*.
4. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa sebagai pengunjung *Website* Universitas Negeri Padang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, dapat dirumuskan masalah yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi kemudahan penggunaan (*Usability*)?
2. Bagaimana kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi kualitas layanan informasi (*Information Quality*)?
3. Bagaimana kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*)?
4. Bagaimana kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi keandalan dari situs *web* (*Reliability*)?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang, batasan masalah serta rumusan masalah diatas, maka penulisan ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi kemudahan penggunaan (*Usability*)?
2. Untuk mengetahui kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi kualitas layanan informasi (*Information Quality*)?
3. Untuk mengetahui kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*)?
4. Untuk mengetahui kualitas *Website* Universitas Negeri Padang ditinjau dari dimensi keandalan dari situs *web* (*Reliability*)?

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a. Dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian tentang *WebQual*.
 - b. Dapat memperkaya hasil penelitian dan gambaran mengenai evaluasi kualitas suatu *Website* menggunakan *WebQual*.
2. Praktis
 - a. Sebagai informasi bagi Universitas Negeri Padang dalam mengembangkan *Website* nya.
 - b. Sebagai gambaran tentang kualitas layanan *Website* Universitas Negeri Padang dalam memberikan layanan informasi kepada pengunjung *Website*.