

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Penelitian ini dijalankan dengan memperhatikan tinjauan empiris dan tinjauan teoritis. Tinjauan empiris dalam penelitian ini bermaksud untuk memberikan pandangan yang jelas terhadap penelitian ini dengan meninjau penelitian-penelitian sama yang pernah dilakukan sebelumnya dan observasi penelitian sekarang. Dalam tinjauan teoritis, penulis mengkaji teori-teori yang terdapat pada jurnal penelitian sebelumnya dimana menggunakan *WebQual* dan model evaluasi *Kirkpatrick* sebagai landasan penelitian ini. Hasil dari kajian akan digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dan perumusan hipotesis. Selanjutnya akan dibahas teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

2.1 Kajian Pustaka

Pada penelitian ini menggunakan dua referensi yang pernah diteliti sebelumnya. Penelitian-penelitian terkait tersebut terdapat pada tabel 2.1.

2.2 Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM)

Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) merupakan sebuah *website* yang berfungsi untuk memeberikan informasi bagi masyarakat, mahasiswa, dan akademiknya berupa informasi profil fakultas, kegiatan, profil jurusan, artikel menarik, fasilitas fakultas, layanan, dan seputar akademis mahasiswa. *Website* ini memiliki fitur lain yaitu berupa *FILKOM Apps*. *FILKOM Apps* yaitu memberikan layanan bagi mahasiswa, dan akademik FILKOM berupa informasi kehadiran dosen, informasi akademik mahasiswa, jadwal akademik mahasiswa (ujian, kuliah, skripsi dan daftar ulang), informasi lowongan untuk mahasiswa, dan lain sebagainya. Sehingga *website* ini tidak hanya bertujuan untuk mempromosikan FILKOM kepada masyarakat agar tertarik dan bergabung dengan FILKOM tetapi juga menghubungkan informasi antara mahasiswa dengan dosen dan akademik lainnya. *Website* Fakultas Ilmu Komputer dirancang dengan tampilan menarik dan interaktif yang berbeda dari fakultas lainnya untuk menyesuaikan fokusnya terhadap pendidikan Teknologi Informasi dan agar pengguna *website* merasa nyaman saat menggunakan website tersebut.

Sebelumnya *Website* FILKOM pernah mengubah tampilan antarmukanya selama tiga kali. Untuk perubahan tampilan pertama ke tampilan kedua hanya berbeda warna latar belakang putih, dan yang kedua memiliki latar belakang hitam (Ditto, 2015). Pada perubahan terakhir, tampilan website berubah seluruhnya menjadi lebih resmi seperti dengan website resmi Universitas Brawijaya pada umumnya tetapi tampilan lebih minimalis dari website resmi lainnya.

Tabel 0.1 Penelitian Terkait

Penulis	Judul	Metodologi Penelitian	Tujuan	Indikator Penelitian	Hasil Penelitian
Josua Tarigan (2008)	<i>"User Satisfaction Using WebQual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)"</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Model yang digunakan WebQual 4.0 - Total sampel 341 orang dari 3000 populasi - Menggunakan instrument penelitian kuisisioner - Kuisisioner dengan 18 pertanyaan - Menggunakan analisis factor dengan menghitung korelasi <i>Cronbach's alpha (α)</i> dan item-to-total correlation - Menggunakan 7 poin skala linkert - Terdapat dua tipe pertanyaan : pertanyaan tertutup dan terbuka - Menggunakan software perhitungan SPSS (v.12) 	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dan menguji dimensi-dimensi instrument <i>WebQual</i> yang dinilai berdasarkan pengguna perpustakaan elektronik di <i>Stock Exchange of Thailand (SET)</i>	<p>Terdapat 17 indikator yang ditemukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Informasi : Informasi Akurat, Terpercaya, Tepat waktu, Relevan, Mengerti, Detail, Format 2. Kualitas Kegunaan : Mudah dipelajari, Mudah dijalankan, Atraktif, Tampilan, Kompeten, Berpengalaman. 3. Kualitas Interaksi Layanan : Reputasi baik, Personalisasi, Komunitas, Komunikasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat 5 indikator yang dinyatakan signifikan positif : mudah dijalankan, mudah dipelajari, kompeten, relevan, mengerti. 2. Terdapat 6 indikator yang dinyatakan netral : tepat waktu, informasi akurat, detail, terpercaya, dan format, pengalaman. 3. Terdapat 6 indikator yang dinyatakan signifikan negatif : tampilan, atraktif, komunikasi, komunitas, personalisasi, reputasi.

		- Menggunakan analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)			
Rahmi dan Darmawan (2016)	<i>"Pengukuran Performa Website Sistem Layanan Terpadu (SILAT) Dengan WebQual dan IPA"</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan model <i>WebQual</i> dengan metode analisis IPA (<i>Important Performance Analisyst</i>) - Menggunakan instrument penelitian kuisisioner - Populasi yaitu pengguna <i>website</i> Sistem Layanan Terpadu (SILAT) - Terdapat dua instrument kuesioner yang dirancang yaitu instrumen kuesioner kepentingan (<i>importance</i>) dan instrumen kuesioner kinerja (<i>performance</i>). - Menggunakan 5 poin <i>skala linkert</i> 	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana performa SILAT, sehingga hasil dari penelitian ini dapat menjadi informasi dan rekomendasi manajemen Pusat penelitian X dalam peningkatan SILAT.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Informasi : Terpercaya, Terkini, Mengerti, Detail, Relevan, Informasi Akurat, Format 2. Kualitas Kegunaan : Mudah dioperasikan, Interaksi, Navigasi, Atraktif, Tepat, Berguna, Tampilan, Mudah diakses 3. Kualitas Interaksi Layanan : Reputasi baik, Keamanan, Komunitas, Komunikasi, Kredibilitas 	Terdapat 16 indikator yang dinyatakan valid : Kuadran 1 (Prioritas Utama) : Tampilan Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi) : Mudah dioperasikan, Interaksi, Terpercaya, Terkini, Relevan, Akurat. Kuadran 3 (Pengaruh Kecil) : Mengerti Kuadran 4 (Prioritas Rendah) : Navigasi, Atraktif, Tepat, Berguna, Detail, Reputasi, Komunikasi, Creadibilitas.

		<ul style="list-style-type: none"> - Teknik untuk mengukur validitas yaitu <i>corrected item-total correlation</i>. - Teknik untuk mengukur reliabilitas yaitu teknik <i>Cronbach's Alpha</i> 			
Mohammadi dan Abrizah (2014)	<i>"Is the information fit for use? Exploring teachers perceived information quality indicators for Farsi web-based learning."</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan tipe penelitian kualitatif - Menggunakan dua pendekatan objek penelitian, pertama sekolah dasar di Tehran Iran, dan kedua fokus kepada 10 guru yang di wawancara - <i>Instrument</i> penelitian dengan wawancara, responden di wawancarai 3 sampai 5 kali, dengan total durasi 360 sampai 540 menit. 	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: a) Untuk mengeksplorasi motivasi dan tantangan kualitas informasi dalam menggunakan sumber pembelajaran berbasis web Farsi untuk penggunaan instruksional b) Memahami indikator kualitas yang dirasakan dari sumber belajar berbasis web Farsi	Terdapat 14 indikator yang ditemukan, antara lain : keterlibatan siswa, aksesibilitas isi, interaktivitas multimedia, pengembangan sumber daya kolaboratif, <i>reusability</i> , akurasi faktual, ketepatan gaya, otoritas, mata uang, sasaran, kecukupan, selektif, link aktif, aksesibilitas situs web	Dari 14 indikator yang ditemukan, ditemukan semuanya signifikan positif terhadap penelitian ini.

			untuk penggunaan instruksional.		
Ma'un (2015)	<i>"Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Web The Cabin Hotel Yogyakarta"</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan desain penelitian survey - Menggunakan dua variabel yaitu kualitas informasi dan kepuasan pengguna - Populasi yaitu seluruh tamu yang menginap di Hotel, dan yang menggunakan website Hotel. - Sampel yang diambil 463 orang - Menggunakan metode perhitungan data regresi linier sederhana - Instrument kuisisioner dengan <i>skala linkert</i> poin 5 	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna web Hotel Cabin Yogyakarta	Indikator yang digunakan ada 4 yaitu akurasi, kelengkapan, mata uang, dan format	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan. Dari keempat indikator, indikator yang paling signifikan adalah kelengkapan isi informasi. Dan yang paling tidak signifikan adalah akurasi.
Park, Y. A., Gretzel, U. & Sirakaya-Turk, E. (2007)	<i>"Measuring web site quality for online travel agencies."</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumen survei mencakup total 33 item untuk menggambarkan enam dimensi kualitas situs 	Penelitian ini menguji pengaruh <i>perceived quality</i> terhadap kesediaan untuk	Menemukan 5 indikator untuk variabel Kualitas Layanan, antara lain : mudah digunakan, informasi/isi, <i>responsive</i> ,	Indikator mudah digunakan memiliki pengaruh paling tinggi terhadap niat individu menggunakan <i>website</i> ,

		<ul style="list-style-type: none"> - Web dan satu variabel dependen yang mengukur tingkah laku. - Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan multivariat - Skala <i>Reability</i> diukur dengan menggunakan <i>Alpha Cronbach</i>. - Instrumen Kuisisioner - Menggunakan analisis Regresi Liner Berganda 	menggunakan agen perjalanan <i>online</i> .	pemenuhan, keamanan/privasi	kedua yaitu indikator informasi/isi. Untuk indikator lainnya memiliki pengaruh kurang atau tidak signifikan
Beneke, Acton, Richardson, White (2011)	<i>"E-Service Quality: an investigation of its key dimensions and the discriminatory power in the residential property sector"</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sampel terdiri dari penduduk Afrika Selatan yang telah membeli, atau sedang membeli, atau orang yang berencana untuk membeli properti. - Menggunakan metode teknik <i>snowball sampling non-probabilitas</i> - 45 responden 	Penelitian ini bertujuan untuk memastikan faktor-faktor mana yang dianggap penting oleh pembeli potensial saat meneliti properti hunian di lingkungan <i>online</i> .	Terdapat 8 indikator yang digunakan, antara lain : fitur situs, informasi, personalisasi, komunikasi, aksesibilitas, reliabilitas, percaya, dan <i>responsive</i> .	Dari ke 8 indikator yang digunakan di penelitian ini terbukti semuanya signifikan.

		- Menggunakan instrument kuisisioner.			
Frekjm, Hertzum, Hornbmk (2000)	"Measuring Usability: Are Effectiveness, Efficiency, and Satisfaction Really Correlated?"	<ul style="list-style-type: none"> - Mengadopsi dari ISO tentang <i>Usability</i> - Menganalisis ulang data dari <i>TeSS-experiment</i> - Responden berjumlah 87 orang dari mahasiswa S3 di Fakultas Ilmu Komputer Universitas <i>Copenhagen</i> 	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara ketiga indikator <i>usability</i> .	Terdapat 3 indikator yaitu keefektifan, kepuasan, dan efisiensi	Menunjukkan bahwa anggapan korelasi antara efektivitas, efisiensi, dan kepuasan ternyata tidak benar, ketiga indikator tidak saling berhubungan.
Agus Hermanto (2017)	"Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi <i>ServQual</i> dan <i>WebQual</i> Studi Kasus : SIAKAD"	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan kombinasi metode <i>ServQual</i> dan <i>WebQual</i> - Alat analisis SEM - Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa sebagai pengguna akhir sistem informasi akademik (SIAKAD) kampus. 	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas <i>Usability</i> dengan menggabungkan dua metode <i>ServQual</i> dan <i>WebQual</i> .	Terdapat 10 indikator yang ditemukan untuk variabel <i>Usability</i> , antara lain : reliabilitas, navigasi, daya tanggap, keterpaduan komunikasi, pengendalian, penjaminan, kualitas informasi, efisiensi, efektifitas, dan kepuasan	Hasil menunjukkan Pengaruh antar indikator : <ul style="list-style-type: none"> - Reliabilitas ↔ Navigasi - Navigasi ↔ Daya Tanggap - IUW2 → Reliabilitas - IUW2 → Keterpaduan Komunikasi - IUW2 → Navigasi - IUW2 → Pengendalian - IUW2 → Penjaminan

		<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan instrument penelitian kusioner - Untuk menentukan sampel menggunakan metode <i>simple random sampling</i> 			<ul style="list-style-type: none"> - IUW2 → Daya Tanggap - IUW2 → Kualitas Informasi - IUW2 → IUW1 - IUW1 → Efisiensi - IUW1 → Efektivitas - IUW1 → Kepuasan <p>Keterangan : IUW2 (reliabilitas, navigasi, daya tanggap, keterpaduan komunikasi, pengendalian, penjaminan, kualitas informasi), IUW1 (efisiensi, efektivitas, dan kepuasan)</p>
Jingjing Lin (2017)	<i>"Assessing the Performance of a Tourism MOOC Using the Kirkpatrick Model: A</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan model evaluasi yang dikemukakan oleh Donald Kirkpatrick untuk tahapan evaluasi. 	Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga pertanyaan berikut: (1) bagaimana cara mengevaluasi kinerja sebuah	Total 12 indikator untuk semua level Evaluasi Kirkpatrick : 1. Level Reaksi : <ul style="list-style-type: none"> - Keyakinan diri dan motivasi - Kepuasan 	Hasil rata-rata yang diperoleh : 1. Level Reaksi : <ul style="list-style-type: none"> - Keyakinan diri dan motivasi : 82% - Kepuasan : 95% - Relevan : 93.6%

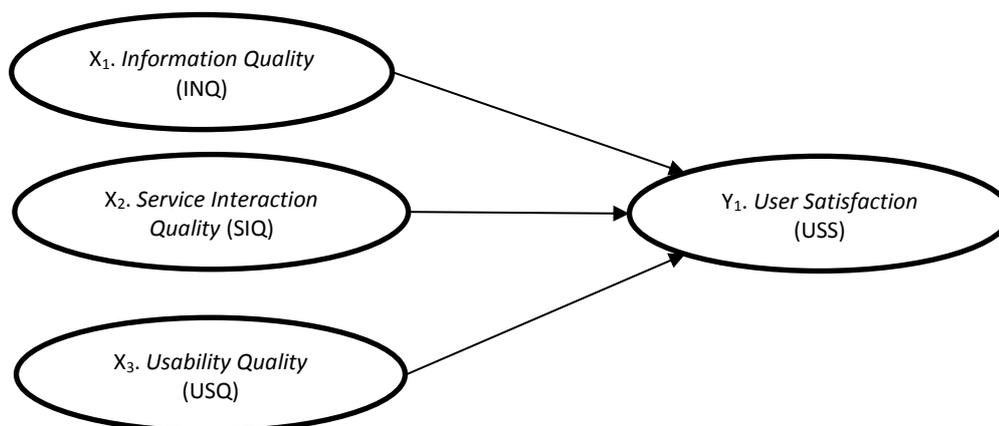
	<p><i>Supplier's Point of View</i>".</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Alat ukur seperti survei pra, in dan <i>post-course</i>, wawancara pasca-kursus, dan data analisis oleh <i>platform host</i>. 	<p>MOOC dengan menggunakan model Kirkpatrick? (2) indikator apa saja yang bisa dimasukkan selama proses tersebut? Dan (3) apakah MOOC terpilih berhasil sesuai dengan kriteria evaluasi yang relevan?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relevan <p>2. Level Belajar :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kinerja Kursus - Pembelajaran kolaboratif - Pembelajaran Berorientasi Tinggi - Pembelajaran reflektif dan integratif - Pengembangan Keterampilan <p>3. Level Tingkah Laku :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Praktik pasca-hubungan <p>4. Level Hasil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tanggung jawab sosial perusahaan - Hubungan Masyarakat - Pemasaran 	<p>2. Level Belajar :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kinerja Kursus : 100% - Pembelajaran kolaboratif : 71.25% - Pembelajaran Berorientasi Tinggi :94% - Pembelajaran reflektif dan integratif : 80% - Pengembangan Keterampilan : 90% <p>3. Level Tingkah Laku :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Praktik pasca-hubungan : kebanyakan yang mengikuti MOOC baru pertama kali. <p>4. Level Hasil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tanggung jawab sosial perusahaan: 5% - Hubungan Masyarakat :
--	--	---	---	---	---

					<p>terdapat 5,519 orang berlangganan, orang yang melihat video sebanyak 7.630 kali.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemasaran : perdaftar kebanyakan datang melalui online dan bertatap muka secara langsung di kampus.
Safoura Dorri (2016)	<i>"Kirkpatrick evaluation model for in-service Training on cardiopulmonary resuscitation"</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan model evaluasi Kirkpatrick. - Menggunakan instrument penelitian kuisisioner - Populasi terdiri dari semua perawat dan pembantu perawat di Rumah Sakit Shohadaye Lenjan. 	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pelatihan <i>in-service resusitasi cardiopulmonary (CPR)</i> untuk perawat berdasarkan pada model Kirkpatrick	<ol style="list-style-type: none"> 1. Level Reaksi : <ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan - Menyenangkan 2. Level Belajar : <ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan - Pemahaman - Penerapan 3. Level Tingkah Laku : <ul style="list-style-type: none"> - Diskusi - Tingkah laku dan disiplin guru 	<p>Menurut penelitian Dorri, hasil penelitian sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Level Reaksi rata-rata 0.32 2. Level Belajar rata-rata 0.09 3. Level Tingkah Laku rata-rata 0.34

		<ul style="list-style-type: none"> - Kuisioner dengan 13 pertanyaan. - Menggunakan 5 point skala Linkert. - Teknik untuk mengukur reliabilitas yaitu teknik <i>Cronbach's Alpha</i>. - Menggunakan software perhitungan SPSS (v.18) 		<p>4. Level Hasil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghindari biaya - Keuntungan - Hasil Strategis 	<p>4. Level Hasil rata-rata 0.12</p>
--	--	---	--	--	--------------------------------------

2.3 WebQual 4.0

WebQual merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website*. *WebQual* adalah instrumen untuk menilai kegunaan, informasi, dan kualitas interaksi layanan dari situs web, terutama yang menawarkan fasilitas *e-commerce*. Instrumen *WebQual* dikembangkan oleh Sekolah Manajemen di *University of Bath* dan *University of East Anglia* oleh *Stuart Barnes* dan *Richard Vidgen* (Haneefa, 2016). *WebQual* didirikan atas anggapan bahwa situs Web adalah bentuk sistem informasi dan oleh karena itu teori yang terkait dengan penggunaan sistem informasi dapat diterapkan (Eleanor, 2002). Sebelumnya *WebQual* telah berkembang dari *WebQual 1.0* hingga *WebQual 4.0* saat ini. *WebQual 1.0* lebih berfokus kepada kualitas informasi dan mengabaikan kualitas interaksi layanan. Pada *WebQual 2.0* cenderung berfokus pada kualitas interaksi dan mengabaikan kualitas informasi. Pada *WebQual 3.0* membagi menjadi 3 dimensi yakni kualitas situs, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Sehingga dari ketiga versi tersebut, *WebQual* saat ini telah disederhanakan lagi menjadi *WebQual 4.0* yang terdiri dari tiga dimensi utama yaitu *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan), dan *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan) (Barnes & Vidgen, 2002).



Gambar 0.1 Model WebQual 4.0

1.3.1 Information Quality (Kualitas Informasi)

Kebanyakan orang setuju bahwa informasi sangat penting untuk bagaimana kita hidup dan bekerja dan informasi itu sendiri menjadi efektif, harus memiliki "kualitas". Arti kualitas informasi terletak pada bagaimana informasi tersebut dirasakan dan digunakan oleh pelanggannya (Richard, 1989). *Information Quality* atau bisa disebut kualitas informasi merupakan salah satu dimensi dari *WebQual* dimana pada dimensi ini meneliti kualitas informasi, isi atau *content website* dapat disebut pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. *Information Quality* memiliki beberapa indikator yang diperoleh berdasarkan penelitian-penelitian terkait. Menurut DeLone dan McLean (1992) mengungkapkan terdapat tujuh indikator penentu yaitu akurasi informasi, informasi tepat waktu, terpercaya, lengkap, relevan, ketepatan, dan format

informasi sesuai. Sedangkan menurut Joshua (2008) berdasarkan variabel dari model WebQual mengungkapkan terdapat tujuh indikator penentu yaitu informasi akurat, informasi terpercaya, informasi tepat waktu, relevan, mudah untuk dipahami, tepat dan detail, dan format informasi sesuai.

1.3.2 Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan)

Service Interaction Quality atau bisa disebut kualitas informasi layanan merupakan dimensi dari WebQual yang menganalisis 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 website. *Service Interaction Quality* memiliki beberapa indikator yang diperoleh berdasarkan penelitian-penelitian terkait. Menurut Emel (2014), terdapat sepuluh indikator penentu performa stabil, layanan tepat waktu, cepat dalam memberikan layanan, mengetahui layanan dengan baik, mudah dihubungi, ramah, mudah dipercaya, rahasia terjamin, menyediakan layanan pribadi, dan selalu memberitahu pelanggan. Menurut Joshua (2008) berdasarkan variabel dari model WebQual mengungkapkan terdapat lima indikator penentu yaitu reputasi baik, layanan yang diberikan aman, bermanfaat bagi individu, bermanfaat bagi masyarakat/ sekelompok, dan mudah berkomunikasi.

1.3.3 Usability (Kemudahan Penggunaan)

Usability atau bisa disebut kemudahan pengguna merupakan dimensi dari WebQual yang menganalisis mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Menurut Nielsen (2012), *Usability* merupakan suatu atribut kualitas yang digunakan untuk menilai seberapa mudahnya tampilan antarmuka tersebut digunakan oleh user.

Menurut Joshua (2008) berdasarkan variabel dari model WebQual mengungkapkan terdapat enam indikator penentu yaitu mudah digunakan, mudah dijalankan, tampilan menarik, tepat dengan tipe websitenya, kompeten, dan menciptakan pengalaman positif.

2.4 Model Evaluasi Kirkpatrick

Model Kirkpatrick pertama kali diperkenalkan oleh Donald Kirkpatrick pada tahun 1954 dan menjadi standar pelatihan evaluasi di seluruh dunia setelah pekerjaannya yang paling terkenal Mengevaluasi Program Pelatihan. Alasan untuk mengevaluasi adalah menentukan keefektifan program pelatihan (Kirkpatrick, 1994). Model ini telah lama dianggap sebagai salah satu model paling berpengaruh untuk setiap jenis kursus pelatihan, formal atau informal (Jingjin, 2017). Model Kirkpatrick (1994) menggambarkan empat tingkat hasil pelatihan yang berurutan yaitu: reaksi, pembelajaran, perilaku, dan hasil. Tiga tingkat pertama memeriksa keefektifan pelatihan pada individu sedangkan tingkatan keempat membahas pada di tingkat organisasi.

1.4.1 Evaluasi tahap 1 : Reaksi (Reaction Evaluating).

Pada tahap evaluasi reaksi berguna untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu dengan mengetahui reaksi pengguna sehabis menggunakan *website*. Terdapat kriteria untuk mengukur kepuasan pengguna menurut Myron (2007), yaitu :

- Apakah pengguna puas dengan *website*
- Apakah mereka mendapatkan sesuatu yang berguna dari *website* tersebut
- Apakah pengguna akan menerapkan manfaat dari *website* tersebut
- Apakah strategi utama *website* berhasil
- Apa hanya strategi pendukung saja yang berhasil.

Dengan kata lain, dari hasil level pertama ini dapat diketahui apakah tujuan dari *website* benar-benar membuat kesan dan manfaat positif bagi pengguna sehingga akan memunculkan reaksi dari pengguna yang menyenangkan. Sebaliknya apabila pengguna tidak mendapat kesan dan manfaat positif terhadap *website* tersebut maka mereka tidak akan mengunjungi atau berhenti mengunjungi website tersebut. (Partner, 2009).

1.4.2 Evaluasi tahap 2 : Evaluasi Belajar (Learning Evaluating).

Pada level ini, evaluasi belajar untuk menemukan bahwa pengguna setelah mengunjungi *website* dapat meningkatkan pengetahuan, meningkatkan keterlampiran, komitmen dan sikap (Kirkpatrick, 1998). Menurut Bradley & Connors (2007) yang dikutip oleh Jingjin, (2017) mengatakan bahwa mengukur pembelajaran itu penting karena perubahan perilaku tidak dapat terjadi jika pembelajaran belum dilakukan.

1.4.3 Evaluasi tahap 3 : Tingkah Laku (Behavior Evaluating).

Hasil perilaku membahas sejauh mana pengetahuan dan keterampilan yang didapat dapat diterapkan pada aktivitas pengguna atau menunjang kinerja yang berhubungan dengan pekerjaan (Bates,2004). Intinya, evaluasi tingkat ini mengeksplorasi apa yang partisipan lakukan atau lakukan tidak saat kembali ke kenyataan (Bradley & Connors, 2007). Hal ini lebih menantang dan sulit untuk dilakukan daripada dua tingkat sebelumnya karena faktor yang terlibat sulit diukur secara langsung. Pada level ini, menurut Myron (2007) untuk mencapai tujuan tingkah laku pengguna setelah mengikuti program perlu dibutuhkan pengguna berkriteria sebagai berikut :

- pengguna yang memiliki keinginan untuk berubah
- mengetahui apa yang harus dilakukan dan tidak dilakukan
- mengikuti pelatihan dikondisi yang tepat

1.4.4 Evaluasi tahap 4 : Evaluasi Hasil (Result Evaluating).

Evaluasi hasil dalam level ke 4 ini difokuskan pada hasil akhir (*final result*) yang terjadi karena peserta telah mengikuti suatu program pembelajaran. Pada tahap ini memberikan hasil evaluasi tahap-tahap sebelumnya kepada organisasi, dan mengetahui sejauh mana hasil evaluasi berpengaruh terhadap organisasi.

Pada penelitian ini akan menggunakan semua level evaluasi, dan yang paling utama yaitu dengan memperhatikan tiga level yaitu *Reaction Evaluation*, *Learning Evaluating*, dan *Behavior Evaluation*. Pada *Reaction Evaluation*, mengevaluasi

variabel WebQual yaitu *Usability*. Kemudian pada Level *Learning Evaluation*, mengevaluasi variabel WebQual yaitu *Information Quality*. Pada level Behavior Evaluating mengevaluasi variabel *Service Interaction Quality*. Kemudian untuk *Result Evaluating*, hasil dari evaluasi ditahap-tahap sebelumnya akan dilaporkan kepada organisasi dan dapat diperoleh apakah hasil dari ketiga evaluasi berguna bagi organisasi atau tidak. Hal ini dikarenakan pada ketiga level tersebut, hasil analisis akan berisi pendapat pengguna mengenai kualitas *website*, dan untuk menemukan bahwa dari kualitas *website* yang diberikan dapat mengukur seberapa berhasil *website* tersebut dalam membantu kemudahan aktivitas mahasiswa.