

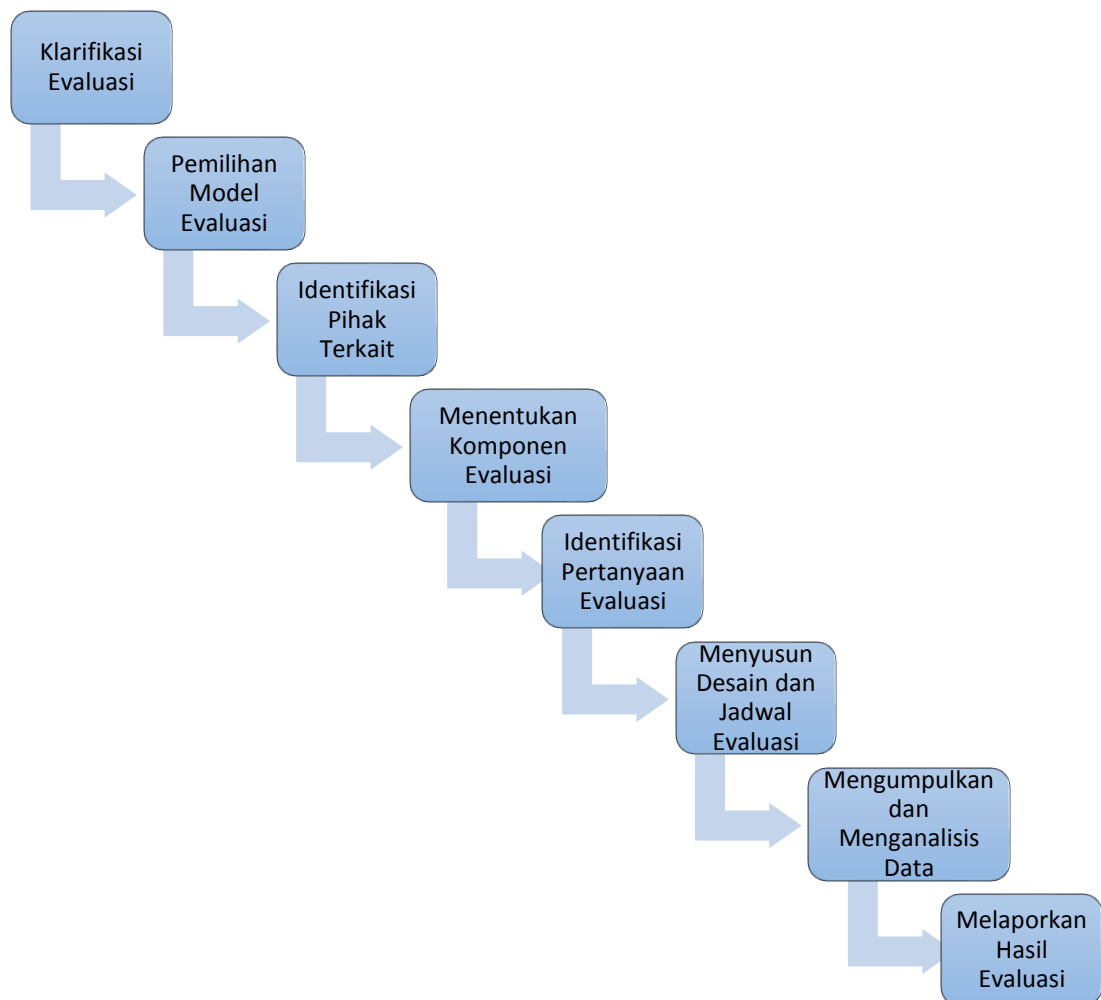
## BAB 3 METODOLOGI

### 3.1 Metode Penelitian

Bagian ini akan menjelaskan tentang metode penelitian dan prosedur dari metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian evaluatif. Menurut Suharsimi penelitian evaluatif merupakan penelitian yang melakukan pengumpulan data terkait implementasi kebijakan. Tujuannya adalah untuk mengetahui titik kelemahan dari implementasi yang telah berjalan. Yang dimaksud dengan penelitian evaluatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang apa yang terjadi yang merupakan kondisi nyata mengenai keterlaksanaan rencana yang memerlukan evaluasi (Sejathi, 2011).

### 3.2 Alur Penelitian

Menurut *David Strahan, Jewel Cooper dan Martha Wood* (2001) dalam buku yang ditulis oleh Sukmadinata (2009), langkah-langkah dalam melakukan penelitian evaluatif dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 1.1 Diagram langkah penelitian evaluatif

### 3.2.1 Klarifikasi Evaluasi

Langkah ini mendeskripsikan alasan mengapa program perlu dilakukan suatu evaluasi. Program tersebut adalah *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Dari pihak *web administrator* PDAM Surya Sembada Surabaya menyatakan bahwa *website* tersebut belum pernah dilakukan suatu evaluasi sehingga akan dapat membandingkan hasil kinerja suatu program dengan standar program yang telah ditetapkan.

### 3.2.2 Pemilihan Model Evaluasi

Langkah ini memilih model evaluasi pada penelitian yang dilakukan. Model tersebut adalah *WebQual* versi 4.0 dimana merupakan sebuah *framework* dan metode untuk mengumpulkan data menggunakan sebuah instrumen penelitian yaitu kuesioner. Kemudian dilanjutkan analisis data dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pemilihan model ini menyesuaikan dengan tujuan dan batasan masalah pada penelitian ini.

### 3.2.3 Identifikasi Pihak Terkait

Langkah ini mendeskripsikan siapa yang akan terlibat baik narasumber, sumber data maupun partisipan dalam penelitian. Pihak-pihak tersebut antara lain *web administrator* PDAM Surya Sembada Surabaya, dan responden yang telah ditentukan dalam batasan masalah penelitian ini. Sumber data pada penelitian ini yakni hasil wawancara umum dengan *web administrator* dan hasil pengisian kuesioner oleh responden yang telah disebarakan antara lain melalui media sosial (*WhatsApp, LINE, Facebook*) menggunakan *google form*, dan formulir kuesioner tertulis.

### 3.2.4 Menentukan Komponen Evaluasi

Langkah ini mendeskripsikan elemen-elemen berdasarkan model evaluasi yang telah ditetapkan. Elemen-elemen tersebut ada 3 (tiga) yaitu elemen *Usability*, elemen *Information Quality*, dan elemen *Service Interaction*. Elemen-elemen tersebut merupakan tiga fokus area utama pada *WebQual* versi 4.0 dan sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Terhitung hingga 03 Juli 2017 jumlah pengunjung *website* PDAM Surya Sembada Surabaya sebanyak 1.686.450. Jumlah tersebut merupakan jumlah populasi untuk penelitian (N). Dengan menggunakan rumus *slovin*, jumlah sampel didapatkan sebagai berikut.

$$n = \frac{1686450}{1+1686450(0.1)^2} = 99,9940... \quad (3.1)$$

Berdasarkan persamaan 3.1, diketahui bahwa jumlah sampel (n) yang diperlukan dalam evaluasi kualitas *website* PDAM Surya Sembada Surabaya sebanyak 100 responden. Target responden pada kuesioner penelitian ini tertera pada sub bab 1.5 mengenai batasan masalah penelitian ini yaitu *user* atau pengguna yang pernah mengakses *website* PDAM Surya Sembada Surabaya.

### 3.2.5 Identifikasi Pertanyaan Evaluasi

Langkah ini mendeskripsikan penyusunan pernyataan pada instrumen penelitian yang digunakan. Bentuk pernyataan mengambil dari indikator-indikator pada variabel atau elemen dari metode pengukuran kualitas website yaitu *WebQual* 4.0. Jumlah pernyataan sebanyak 22 (dua puluh dua) butir yang terbagi menjadi 3 (tiga) dimensi antara lain dimensi *usability* dengan jumlah pernyataan sebanyak 8 (delapan), dimensi *information quality* sebanyak 7 (tujuh) butir, dan dimensi *service interaction* sebanyak 7 (tujuh) butir.

Pernyataan-pernyataan pada dimensi *usability* dapat dilihat pada Tabel 3.1. Pernyataan-pernyataan pada dimensi *information quality* dapat dilihat pada Tabel 3.2. Pertanyaan-pertanyaan pada dimensi *service interaction* dapat dilihat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.1 Pernyataan dimensi *usability***

| Kategori         | Pernyataan WebQual 4.0                                             |
|------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <i>Usability</i> | 1. <i>I find the site easy to learn to operate</i>                 |
|                  | 2. <i>My interaction with the site is clear and understandable</i> |
|                  | 3. <i>I find the site easy to navigate</i>                         |
|                  | 4. <i>I find the site to use</i>                                   |
|                  | 5. <i>The site has an attractive appearance</i>                    |
|                  | 6. <i>The design is appropriate to the type of site</i>            |
|                  | 7. <i>The site conveys a sense of competency</i>                   |
|                  | 8. <i>The site creates a positive experience for me</i>            |

**Tabel 3.2 Pernyataan dimensi *information quality***

| Kategori                   | Pernyataan WebQual 4.0                                      |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <i>Information Quality</i> | 1. <i>Provides accurate information</i>                     |
|                            | 2. <i>Provides believable information</i>                   |
|                            | 3. <i>Provides timely information</i>                       |
|                            | 4. <i>Provides relevant information</i>                     |
|                            | 5. <i>Provides easy to understand information</i>           |
|                            | 6. <i>Provides information at the right level of detail</i> |
|                            | 7. <i>Present the information in an appropriate format</i>  |

**Tabel 3.3 Pernyataan dimensi *service interaction***

| Kategori                   | Pernyataan WebQual 4.0                                                      |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <i>Service Interaction</i> | 1. <i>Has a good reputation</i>                                             |
|                            | 2. <i>It feels safe to complete transactions</i>                            |
|                            | 3. <i>My personal information feels secure</i>                              |
|                            | 4. <i>Creates a sense of personalization</i>                                |
|                            | 5. <i>Conveys a sense community</i>                                         |
|                            | 6. <i>Makes it easy to communicate with the organization</i>                |
|                            | 7. <i>I feel confident that goods/service will be delivered as promised</i> |

### 3.2.6 Menyusun Desain dan Jadwal Evaluasi

Langkah ini mendeskripsikan prosedur-prosedur kegiatan, sasaran evaluasi, dan teknik pengumpulan data dari metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pertama adalah melakukan uji validitas pernyataan dari model evaluasi yang digunakan yaitu WebQual versi 4.0. Kegiatan tersebut antara lain, membuat pernyataan minimal 2 (dua) untuk tiap indikator-indikator, memberikan penilaian pernyataan oleh *expert judgment* (minimal 2), dan menghitung koefisien validitas isi pernyataan yang telah dinilai. Selanjutnya adalah melakukan *pilot study* kuesioner. *Pilot study* disebut uji kelayakan merupakan versi sederhana dari pengujian skala penuh (Teijlingen, 2002). Uji tersebut terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Kimberlin dan Winterstein (2008), uji validitas berfungsi untuk mengukur ketepatan suatu instrument dalam melakukan fungsi ukur, sedangkan uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui hasil suatu ukuran yang dapat dipercaya. Selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang telah tervalidasi dengan target responden sesuai dengan batasan masalah pada penelitian ini. Sasaran evaluator dalam penelitian ini telah dijelaskan pada batasan masalah penelitian ini yaitu *user* atau pengguna yang pernah mengakses *website* PDAM Surya Sembada Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebuah alat atau instrumen penelitian yaitu kuesioner. Kemudian pelaksanaan evaluasi yakni tahap pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu mulai tanggal 03 Juli 2017 sampai 31 Juli 2017.

Sebelum kuesioner diberikan terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam melakukan uji validitas terdapat banyak kegiatan-kegiatan yang tertera pada bab 3 langkah “Menyusun Desain dan Jadwal Evaluasi”. Pertama adalah membuat kisi-kisi dan pernyataan instrumen penelitian. Kisi-kisi instrumen penelitian dapat dilihat pada lampiran A. Pernyataan-pernyataan instrumen penelitian dapat dilihat pada lampiran B. Langkah kedua adalah menguji pernyataan yang telah dibuat kepada *expert judgment*. Hasil pengujian pernyataan oleh *expert judgment* dapat dilihat pada lampiran C. Langkah ketiga adalah melakukan pilot studi terhadap

kuesioner yang telah dibuat. Perhitungan pilot study untuk validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS versi 24.0. Hasil uji validitas pilot study kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.4, tabel 3.5, tabel 3.6, tabel 3.7, tabel 3.8, dan tabel 3.9. Hasil uji reliabilitas pilot study kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.10, tabel 3.11, tabel 3.12, tabel 3.13, tabel 3.14, dan tabel 3.15. Tabel nilai standar (r) distribusi dapat dilihat pada lampiran D.

Berdasarkan lampiran A, kerangka kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel antara lain *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Variabel *usability* terdiri dari 8 (delapan) indikator antara lain mudah dipelajari, mudah dipahami, mudah ditelusuri, mudah digunakan, menarik, desain, memiliki kompetensi, dan pengalaman positif. Variabel *information quality* terdiri dari 8 (delapan) indikator antara lain, informasi akurat, informasi terpercaya, informasi tepat waktu, informasi relevan, informasi mudah dipahami, informasi detil, dan format sesuai. Variabel *service interaction* terdiri dari 7 (tujuh) indikator antara lain, reputasi baik, aman bertransaksi, keamanan informasi, personalisasi, komunitas, kemudahan berkomunikasi, dan layanan yang diterima. Skala yang digunakan adalah skala *likert* pada tingkat pengukuran kinerja dan kepentingan bernilai 1-5 untuk setiap pernyataan. Satu indikator membuat pernyataan minimal 2 (dua).

Berdasarkan lampiran C, pernyataan dalam kuesioner ini berjumlah 44 (empat puluh empat) butir. Jumlah pernyataan *usability* sebanyak 16 (enam belas) butir. Jumlah pernyataan *information quality* sebanyak 14 (empat belas) butir. Jumlah pernyataan *service interaction* sebanyak 14 (empat belas) butir. Tingkat penilaian dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu kinerja dan kepentingan. Kriteria penilaian pada tingkat kinerja antara lain, nilai 1 merupakan kriteria sangat tidak setuju, nilai 2 merupakan kriteria kurang setuju, nilai 3 merupakan kriteria cukup setuju, nilai 4 merupakan kriteria setuju, dan nilai 5 merupakan kriteria sangat setuju. Kriteria penilaian pada tingkat kepentingan antara lain, nilai 1 merupakan kriteria sangat tidak setuju, nilai 2 merupakan kriteria kurang penting, nilai 3 merupakan kriteria cukup penting, nilai 4 merupakan kriteria penting, nilai 5 merupakan kriteria sangat penting.

Berdasarkan lampiran D, pengujian pernyataan kuesioner penelitian ini dilakukan oleh 3 (tiga) ahli (*expert judgment*). Perhitungan tersebut menggunakan rumus *Aiken V*. Menurut jurnal internasional berjudul "*Applying Content Validity Coefficient and Homogeneity Reliability Coefficient to Investigate the Experiential Marketing Scale for Leisure Firms*" ditulis oleh Wan-Chi Yang, standar nilai kevalidan kuesioner (V) untuk setiap pernyataan harus berada diatas .69. Apabila nilai kevalidan kuesioner pada setiap pernyataan dibawah nilai standar, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Kesimpulan pada setiap pernyataan apabila valid, maka pernyataan tersebut dapat digunakan pada uji *pilot study* kuisisioner sedangkan pernyataan tidak valid, maka dilakukan perubahan pernyataan yang disarankan oleh *expert judgment* dan dapat digunakan nantinya untuk uji *pilot study* kuisisioner. Setiap

indikator dari pernyataan pada kisi-kisi instrumen penelitian minimal ada 1 (satu) pernyataan yang valid.

**Tabel 3.4 Hasil uji validitas variabel *usability* tingkat kinerja**

| <b><i>Code</i></b> | <b><i>Corrected Item-Total Correlation</i></b> | <b><i>Conclusion</i></b> |
|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------|
| U1                 | .808                                           | VALID                    |
| U2                 | .730                                           | VALID                    |
| U3                 | .810                                           | VALID                    |
| U4                 | .848                                           | VALID                    |
| U5                 | .817                                           | VALID                    |
| U6                 | .603                                           | VALID                    |
| U7                 | .832                                           | VALID                    |
| U8                 | .851                                           | VALID                    |
| U9                 | .756                                           | VALID                    |
| U10                | .713                                           | VALID                    |
| U11                | .755                                           | VALID                    |
| U12                | .399                                           | VALID                    |
| U13                | .639                                           | VALID                    |
| U14                | .906                                           | VALID                    |
| U15                | .782                                           | VALID                    |
| U16                | .873                                           | VALID                    |

Tabel 3.4 merupakan hasil perhitungan *pilot study* indikator pada variabel *usability* tingkat kinerja. Jumlah responden pada saat melakukan *pilot study* sebanyak 32 responden. Berdasarkan tabel distribusi nilai standar (r) pada lampiran C dan jumlah responden, nilai standar r dengan menggunakan taraf signifikansi 5% adalah 0.349. Apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* pernyataan diatas nilai standar, maka pernyataan tersebut adalah valid dan dapat digunakan pada kuisisioner sedangkan apabilapernyataan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah nilai standar maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan pada kuisisioner.

**Tabel 3.5 Hasil uji validitas variabel *usability* tingkat kepentingan**

| <b>Code</b> | <b>Corrected Item-Total Correlation</b> | <b>Conclusion</b> |
|-------------|-----------------------------------------|-------------------|
| U1          | .849                                    | VALID             |
| U2          | .778                                    | VALID             |
| U3          | .859                                    | VALID             |
| U4          | .875                                    | VALID             |
| U5          | .869                                    | VALID             |
| U6          | .654                                    | VALID             |
| U7          | .852                                    | VALID             |
| U8          | .863                                    | VALID             |
| U9          | .803                                    | VALID             |
| U10         | .682                                    | VALID             |
| U11         | .820                                    | VALID             |
| U12         | .581                                    | VALID             |
| U13         | .855                                    | VALID             |
| U14         | .847                                    | VALID             |
| U15         | .804                                    | VALID             |
| U16         | .909                                    | VALID             |

Tabel 3.5 merupakan hasil perhitungan *pilot study* indikator pada variabel *usability* tingkat kepentingan. Jumlah responden pada saat melakukan *pilot study* sebanyak 32 responden. Berdasarkan tabel distribusi nilai standar (r) pada lampiran C dan jumlah responden, nilai standar r dengan menggunakan taraf signifikansi 5% adalah 0.349. Apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* pernyataan diatas nilai standar, maka pernyataan tersebut adalah valid dan dapat digunakan pada kuisisioner sedangkan apabilapernyataan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah nilai standar maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan pada kuisisioner.

**Tabel 3.6 Hasil uji validitas *information quality* tingkat kinerja**

| <b>Code</b> | <b>Corrected Item-Total Correlation</b> | <b>Conclusion</b> |
|-------------|-----------------------------------------|-------------------|
| IQ1         | .871                                    | VALID             |
| IQ2         | .858                                    | VALID             |
| IQ3         | .869                                    | VALID             |
| IQ4         | .924                                    | VALID             |
| IQ5         | .845                                    | VALID             |
| IQ6         | .916                                    | VALID             |
| IQ7         | .771                                    | VALID             |
| IQ8         | .839                                    | VALID             |
| IQ9         | .891                                    | VALID             |

**Tabel 3.6 (Lanjutan) Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality* Tingkat Kinerja**

| <b>Code</b> | <b>Corrected Item-Total Correlation</b> | <b>Conclusion</b> |
|-------------|-----------------------------------------|-------------------|
| IQ10        | .825                                    | VALID             |
| IQ11        | .785                                    | VALID             |
| IQ12        | .858                                    | VALID             |
| IQ13        | .867                                    | VALID             |
| IQ14        | .784                                    | VALID             |

Tabel 3.6 merupakan hasil perhitungan *pilot study* indikator pada variabel *information quality* tingkat kinerja. Jumlah responden pada saat melakukan *pilot study* sebanyak 32 responden. Berdasarkan tabel distribusi nilai standar (r) pada lampiran C dan jumlah responden, nilai standar r dengan menggunakan taraf signifikansi 5% adalah 0.349. Apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* pernyataan diatas nilai standar, maka pernyataan tersebut adalah valid dan dapat digunakan pada kuisioner sedangkan apabilapernyataan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah nilai standar maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan pada kuisioner.

**Tabel 3.7 Hasil uji validitas variabel *information quality* tingkat kepentingan**

| <b>Code</b> | <b>Corrected Item-Total Correlation</b> | <b>Conclusion</b> |
|-------------|-----------------------------------------|-------------------|
| IQ1         | .893                                    | VALID             |
| IQ2         | .889                                    | VALID             |
| IQ3         | .911                                    | VALID             |
| IQ4         | .947                                    | VALID             |
| IQ5         | .865                                    | VALID             |
| IQ6         | .892                                    | VALID             |
| IQ7         | .816                                    | VALID             |
| IQ8         | .863                                    | VALID             |
| IQ9         | .943                                    | VALID             |
| IQ10        | .861                                    | VALID             |
| IQ11        | .904                                    | VALID             |
| IQ12        | .869                                    | VALID             |
| IQ13        | .793                                    | VALID             |
| IQ14        | .823                                    | VALID             |

Tabel 3.7 merupakan hasil perhitungan *pilot study* indikator pada variabel *information quality* tingkat kepentingan. Jumlah responden pada saat melakukan *pilot study* sebanyak 32 responden. Berdasarkan tabel distribusi nilai standar (r) pada lampiran C dan jumlah responden, nilai standar r dengan menggunakan taraf signifikansi 5% adalah 0.349. Apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* pernyataan diatas nilai standar, maka pernyataan tersebut adalah valid dan dapat

digunakan pada kuisioner sedangkan apabilapernyataan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah nilai standar maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan pada kuisioner.

**Tabel 3.8 Hasil uji validitas variabel service interaction tingkat kinerja**

| <b>Code</b> | <b>Corrected Item-Total Correlation</b> | <b>Conclusion</b> |
|-------------|-----------------------------------------|-------------------|
| SI1         | .568                                    | VALID             |
| SI2         | .848                                    | VALID             |
| SI3         | .858                                    | VALID             |
| SI4         | .871                                    | VALID             |
| SI5         | .872                                    | VALID             |
| SI6         | .927                                    | VALID             |
| SI7         | .825                                    | VALID             |
| SI8         | .683                                    | VALID             |
| SI9         | .721                                    | VALID             |
| SI10        | .763                                    | VALID             |
| SI11        | .908                                    | VALID             |
| SI12        | .894                                    | VALID             |
| SI13        | .844                                    | VALID             |
| SI14        | .785                                    | VALID             |

Tabel 3.8 merupakan hasil perhitungan *pilot study* indikator pada variabel *service interaction* tingkat kinerja. Jumlah responden pada saat melakukan *pilot study* sebanyak 32 responden. Berdasarkan tabel distribusi nilai standar (r) pada lampiran C dan jumlah responden, nilai standar r dengan menggunakan taraf signifikansi 5% adalah 0.349. Apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* pernyataan diatas nilai standar, maka pernyataan tersebut adalah valid dan dapat digunakan pada kuisioner sedangkan apabilapernyataan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah nilai standar maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan pada kuisioner.

**Tabel 3.9 Hasil uji validitas variabel service interaction tingkat kepentingan**

| <b>Code</b> | <b>Corrected Item-Total Correlation</b> | <b>Conclusion</b> |
|-------------|-----------------------------------------|-------------------|
| SI1         | .690                                    | VALID             |
| SI2         | .879                                    | VALID             |
| SI3         | .889                                    | VALID             |
| SI4         | .875                                    | VALID             |
| SI5         | .894                                    | VALID             |
| SI6         | .862                                    | VALID             |
| SI7         | .887                                    | VALID             |

**Tabel 3.9 Hasil uji validitas variabel *service interaction* tingkat kepentingan (Lanjutan)**

| <b>Code</b> | <b>Corrected Item-Total Correlation</b> | <b>Conclusion</b> |
|-------------|-----------------------------------------|-------------------|
| SI8         | .758                                    | VALID             |
| SI9         | .630                                    | VALID             |
| SI10        | .824                                    | VALID             |
| SI11        | .835                                    | VALID             |
| SI12        | .806                                    | VALID             |
| SI13        | .902                                    | VALID             |
| SI14        | .806                                    | VALID             |

Tabel 3.9 merupakan hasil perhitungan *pilot study* indikator pada variabel *service interaction* tingkat kepentingan. Jumlah responden pada saat melakukan pilot study sebanyak 32 responden. Berdasarkan tabel distribusi nilai standar (r) pada lampiran C dan jumlah responden, nilai standar r dengan menggunakan taraf signifikansi 5% adalah 0.349. Apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* pernyataan diatas nilai standar, maka pernyataan tersebut adalah valid dan dapat digunakan pada kuisioner sedangkan apabilapernyataan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibawah nilai standar maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan pada kuisioner. Uji reliabilitas penelitian yang dilakukan Wahyuni (2014) pada paper berjudul “Uji Validitas dan Reliabilitas” menyatakan bahwa apabila nilai *cronbach’s alpha* > 0.7 maka dinyatakan reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*).

**Tabel 3.10 Hasil uji reliabilitas variabel *usability* tingkat kinerja**

**Reliability Statistics**

| <b>Cronbach's Alpha</b> | <b>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</b> | <b>N of Items</b> |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
| .959                    | .960                                                | 16                |

Berdasarkan tabel 3.10, pernyataan-pernyataan variabel *usability* tingkat kinerja yang berjumlah 16 (enam belas) pada kuesioner telah reliabel dikarenakan perhitungan *Cronbachs’s Alpha* mencapai standar dengan nilai sebesar .959 atau .960 (dibulatkan). Pernyataan tersebut telah reliabel apabila nilai *Cronbach’s Alpha*  $\geq$  nilai standar *Cronbach’s Alpha* yaitu .960.

**Tabel 3.11 Hasil uji reliabilitas variabel *usability* tingkat kepentingan**

| <b>Reliability Statistics</b>  |                                                            |                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b><i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i></b> | <b><i>N of Items</i></b> |
| .970                           | .970                                                       | 16                       |

Berdasarkan tabel 3.11, pernyataan-pernyataan variabel *usability* tingkat kepentingan yang berjumlah 16 (enam belas) pada kuesioner telah reliabel dikarenakan perhitungan *Cronbach's Alpha* mencapai standar dengan nilai sebesar .970. Pernyataan tersebut telah reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq$  nilai standar *Cronbach's Alpha* yaitu .970.

**Tabel 3.12 Hasil uji reliabilitas variabel *information quality* tingkat kinerja**

| <b>Reliability Statistics</b>  |                                                            |                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b><i>Cronbach's Alpha</i></b> | <b><i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i></b> | <b><i>N of Items</i></b> |
| .976                           | .976                                                       | 14                       |

Berdasarkan tabel 3.12, pernyataan-pernyataan variabel *information quality* tingkat kinerja yang berjumlah 14 (empat belas) pada kuesioner telah reliabel dikarenakan perhitungan *Cronbach's Alpha* mencapai standar dengan nilai sebesar .976. Pernyataan tersebut telah reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq$  nilai standar *Cronbach's Alpha* yaitu .976.

**Tabel 3.13 Hasil uji reliabilitas variabel information quality tingkat kepentingan**

| <b>Reliability Statistics</b> |                                                     |                   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i>       | <i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i> | <i>N of Items</i> |
| .980                          | .981                                                | 14                |

Berdasarkan tabel 3.13, pernyataan-pernyataan variabel *information quality* tingkat kepentingan yang berjumlah 14 (empat belas) pada kuesioner telah reliabel dikarenakan perhitungan *Cronbach's's Alpha* mencapai standar dengan nilai sebesar .980. Pernyataan tersebut telah reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq$  nilai standar *Cronbach's Alpha* yaitu .981 atau .98 (dibulatkan).

**Tabel 3.14 Hasil uji reliabilitas variabel service interaction tingkat kinerja**

| <b>Reliability Statistics</b> |                                                     |                   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i>       | <i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i> | <i>N of Items</i> |
| .967                          | .968                                                | 14                |

Berdasarkan tabel 3.14, pernyataan-pernyataan variabel *service interaction* tingkat kinerja yang berjumlah 14 (empat belas) pada kuesioner telah reliabel dikarenakan perhitungan *Cronbach's's Alpha* mencapai standar dengan nilai sebesar .967 atau .97 (dibulatkan). Pernyataan tersebut telah reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq$  nilai standar *Cronbach's Alpha* yaitu .968 atau .97 (dibulatkan).

**Tabel 3.15 Hasil uji reliabilitas variabel *service interaction* tingkat kepentingan**

| <b>Reliability Statistics</b> |                                                     |                   |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Cronbach's Alpha</b>       | <b>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</b> | <b>N of Items</b> |
| <b>.970</b>                   | <b>.970</b>                                         | <b>14</b>         |

Berdasarkan tabel 3.15, pernyataan-pernyataan variabel *service interaction* tingkat kepentingan yang berjumlah 14 (empat belas) pada kuesioner telah reliabel dikarenakan perhitungan *Cronbach's Alpha* mencapai standar dengan nilai sebesar .970. Pernyataan tersebut telah reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq$  nilai standar *Cronbach's Alpha* yaitu .970.

### 3.2.7 Mengumpulkan dan Menganalisis Data

Langkah ini mendeskripsikan bentuk pengumpulan dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian. Dalam mengumpulkan data hal yang pertama dilakukan adalah menyebarkan kuesioner yang telah tervalidasi ke responden. Responden yang terkumpul antara lain warga kota Surabaya termasuk internal Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya selain tim *web administrator*, dan sebagian dari luar kota Surabaya dengan jumlah responden yang telah ditentukan pada bab selanjutnya. Kemudian menganalisis hasil kuesioner yang terkumpul tersebut dengan menggunakan teori statistik deskriptif pada bab 2 meliputi pemusatan data dan penyebaran data. Pemusatan data meliputi perhitungan total skor dari indikator pernyataan tiap skala sehingga menghasilkan nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), dan nilai yang sering muncul (*modus*) dari hasil kuesioner yang terkumpul dengan menggunakan rumus *mean*, *median*, dan *modus*. Sedangkan penyebaran data meliputi hasil perhitungan antara lain, rentang skor minimum dan maksimum berdasarkan penilaian skor minimum untuk rentang minimum dan penilaian skor maksimum untuk rentang maksimum terhadap jumlah pernyataan pada kuesioner, menghitung nilai rata-rata tiap pernyataan berdasarkan total skor dari indikator pernyataan tiap skala, dan menghitung angka persentase berdasarkan nilai rata-rata tiap pernyataan dengan rentang skor maksimum. Perhitungan pada pemusatan data tersebut menggunakan rumus tabulasi data, *varians*, dan standar deviasi. Pemusatan dan penyebaran data menggunakan teori bab sebelumnya bagian statistik deskriptif.

Metode analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan analisis kuantitatif. Pengukurannya terdiri dari 3 (tiga) tingkat antara lain, tingkat kesesuaian, tingkat kesenjangan, dan tingkat kuadran. Tingkat

kesesuaian digunakan untuk mengamati hasil perbandingan antara skor persepsi atau kinerja dengan skor harapan atau kepentingan. Tingkat kesenjangan digunakan untuk mengamati hasil kesenjangan antara kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Dan tingkat kuadran digunakan untuk pemetaan hasil nilai *mean* dari kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*).

### **3.2.8 Melaporkan Hasil Evaluasi**

Langkah ini merupakan langkah akhir berupa menyampaikan hasil temuan evaluasi pada program dari penelitian yang telah dilakukan. Temuan tersebut adalah hasil perbandingan dari standar dan pencapaian kinerja program berdasarkan pengamatan responden sehingga dapat memberikan rekomendasi untuk penyempurnaan atau perbaikan pada program. Kemudian melakukan dokumentasi dari pengerjaan penelitian awal hingga akhir sesuai format yang telah ditentukan.