

ANALISIS KUALITAS FINAL PROYEK WEBSITE MILIK BANK BOYOLALI TERHADAP PENGGUNA AKHIR(METODE WEBQUAL 4.0)

Sony Cahyo Wibisono¹, Amir Hamzah², Uning Lestari³

^{1,2,3} Teknik Informatika, institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta
¹ Wibisono.sc@gmail.com, ² Miramzah@yahoo.co.id, ³ Uning@akprind.ac.id

ABSTRACT

website development focuses only on the system, interface and content of the website content without any satisfaction research on the website is presented, this study aims to determine the level of satisfaction of the end user as well as an evaluation before the website was published on the main domain, research methods used WebQual 4.0 and scale linkert as the study interval. WebQual is one method or technique of measuring the quality of a website based on the perception of the end user. 4.0 WebQual method is based on three dimensions of usability, information quality dimensions and dimensional quality of the interaction.

In the process of analysis used tranches respondent sample of 100 people consisting of 82 respondents which includes customers and employees as well as the 18 respondents not clients, data collection is divided into 50 respondents using an online questionnaire and 50 respondents using offline questionnaires. The next stage is the analysis of data consisting of validity, reliability and assessment with linkert scale. On the validity of the test using the formula Pearson Bevariate while test reliability using Cronbach's alpha formula. In the assessment using linkert scale with 5 scale interval.

Based on the results of the research, the average total value sufficient satisfaction for publicizing the website with some items of the dimensions of quality of interaction that must be repaired.

Keywords: *The reliability, Linkert, Validity, WebQual*

INTISARI

Pada pembuatan website hanya berfokus pada sistem, tampilan serta isi konten website tanpa adanya penelitian kepuasan pada website itu disajikan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir serta melakukan evaluasi sebelum website dipublikasikan pada domain utama, metode penelitian menggunakan WebQual 4.0 serta skala linkert sebagai interval penelitian. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode WebQual 4.0 disusun berdasarkan 3 dimensi yaitu dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi.

Dalam proses analisis digunakan tahapan penarikan sampel responden terhadap 100 orang yang terdiri dari 82 responden yang meliputi nasabah dan kariawan serta 18 responden bukan nasabah, pengambilan data dibagi atas 50 responden menggunakan kuisioner *online* serta 50 responden menggunakan kuisioner *offline*. Tahapan berikutnya adalah analisis data yang terdiri dari uji validitas, uji reabilitas dan penilaian dengan skala linkert. Pada uji validitas menggunakan rumus *Bevariate Pearson* sedangkan uji reabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Dalam penilaian menggunakan skala linkert dengan 5 skala interval.

Berdasarkan penelitian didapat hasil total rata-rata memiliki nilai kepuasan mencukupi untuk melakukan publikasi website dengan beberapa item dari dimensi kualitas interaksi yang harus dilakukan perbaikan.

Kata kunci: Reabilitas, Linkert, Validitas, Webqual

PENDAHULUAN

Website merupakan sebuah kebutuhan primer dijamin sekarang ini terutama untuk Bank Boyolali yang bakal membentuk relasi dan komunikasi kepada nasabah, oleh sebab itulah maka pihak Bank Boyolali melakukan pengadaan website informasi perbankan yang dapat membangun komunikasi yang baik kepada nasabah lewat website. Sebelum publikasi website diperlukan sebuah kajian kusus mengenai tingkat kepuasan nasabah mengenai tiga aspek yaitu

aspek kegunaan, aspek kualitas informasi serta aspek kualitas interaksi. Maka dari itulah kajian kelayakan pra-publikasi website Bank Boyolali terhadap pengguna akhir / yang lebih dikenal dengan metode WebQual diperlukan.

WebQual 4.0, WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual memiliki beberapa versi seperti WebQual 1.0, versi 2.0, versi 3.0 dan terakhir versi 4.0. serta metode skala linkert untuk mempermudah pembacaan hasil akhir.

Rumusan masalah dalam penelitian yaitu menjadi penghubung antara pihak Bank Boyolali dengan pihak pengembang (*Developer*) sehingga dapat menjadi pihak yang dapat memberi penilaian dan memberikan *feedback* dari pengguna Website Bank Boyolali terhadap pihak yang bersangkutan dalam hal ini adalah pihak *program developer* Bank Boyolali yang berkaitan dengan website Bank Boyolali serta mengoptimalkan fitur serta menu yang terdapat di dalam website Bank Boyolali agar dapat mengakomodir semua kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan dunia perbankan terhadap hasil penilaian 100 orang responden.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini disusun berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berjudul “analisis pengukuran kualitas layanan Website milik Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) di Daerah Surabaya” (Miftah N, 2013).. Dalam analisis ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* yang menjadikan analisis ini memiliki kelebihan sebagai teknik analisis multivariate yang dikembangkan guna menutupi keterbatasan yang dimiliki oleh model-model analisis sebelumnya yang telah digunakan secara luas dalam penelitian statistik. Akan tetapi analisis ini juga memiliki kelemahan dalam sisi teknik analisis yang menggunakan SEM yang hasilnya kurang mudah dipahami dari sisi pemahaman pembacaan hasil.

Adapun jurnal lain yang membahas tentang “analisis penilaian tentang kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) terhadap website yang dimiliki oleh UNY” (Wahidin, 2013). Kelebihan dari analisis ini adalah dalam penilaian menggunakan Skala Likert yang secara umum hasilnya mudah dipahami dan dibaca namun dalam analisis ini masih memiliki kerurangan dalam menyajikan kuesioner kepada responden masih menggunakan cara manual yaitu membagikan angket pertanyaan *hardware* atau kertas kepada responden.

Serta penelitian “Analisis Kualitas Layanan Website Balai Teknologi Komunikasi Pendidikan (BTKP) Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan Metode Webqual 4.0” (Zahreza, 2014). Analisis ini memiliki kelebihan telah menggunakan Metode Webqual 4.0 yang merupakan versi terbaru dari Metode Webqual, akan tetapi di sisi lain analisis ini memiliki kekurangan dari sisi pengukuran kualitas layanan.

Jurnal diatas merupakan acuan dari penelitian ini untuk dilakukan pengembangan selanjutnya. Studi kasus ini berfokus pada keamanan jaringan komputer yang mendeteksi serangan dengan menggunakan sistem ids, sistem deteksi serangan jaringan dapat dilakukan secara efektif dan selanjutnya melakukan penanganan terhadap tindakan yang mencurigakan terhadap jaringan. *Tools* yang digunakan pada merupakan gabungan dari beberapa *tools* yang bersifat *open source* seperti Linux Ubuntu, Acidbase, *Router* dan *Webserver* serta menggunakan sistem operasi berbasis *Open Source* yang difungsikan khusus untuk penetrasi keamanan jaringan yaitu menggunakan Linux.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data digunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Studi Pustaka
Melakukan pendalaman terhadap teori-teori yang berkaitan dengan studi kasus. Selain itu juga menggunakan beberapa jurnal yang digunakan sebagai acuan dalam menulis penelitian ini.
2. Metode Penelitian Tindakan / *Action Research*
Dalam rangka penyelesaian penelitian ini maka digunakan metode penelitian untuk mendapatkan bahan data sebagai dasar penelitian yang berguna sebagai acuan dan bahan dalam tahap analisis, perlu dilakukan riset terlebih dahulu. Metode riset

Pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dalam melakukan analisis ini.

Dalam tahap ini, akan dibahas tentang alur penelitian dilakukan, hingga tahapan akhir yaitu menentukan masalah, identifikasi masalah, desain kuisisioner, penarikan sampel, implementasi analisis.

1. Menentukan masalah
Dimana langkah ini dilakukan penentuan masalah yang akan ditangani untuk perancangan item-item analisis website. Langkah ini dilakukan untuk memberikan kemudahan tentang penyampaian informasi pada pihak terkait berkenaan dengan judul yang diangkat.
2. Identifikasi masalah
Identifikasi masalah dilakukan setelah diketahui objek mana yang akan dibahas.
3. Pengambilan Data
4. Analisis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana analisis ini akan digunakan serta perancangan / desainnya harus direncanakan dengan matang, agar hasilnya dapat maksimal.
5. Penarikan sampel
Untuk mendapatkan bahan data sebagai dasar penelitian yang berguna sebagai acuan dan bahan dalam tahap analisis.
6. Implementasi analisis
Implementasi sistem dilakukan setelah proses perancangan dan desain item-item analisis telah dilakukan dan data-data yang dibutuhkan telah siap untuk didistribusikan.

Pada penelitian ini, dapat beberapa bahan dan alat yang digunakan selama penelitian adalah sebagai berikut :

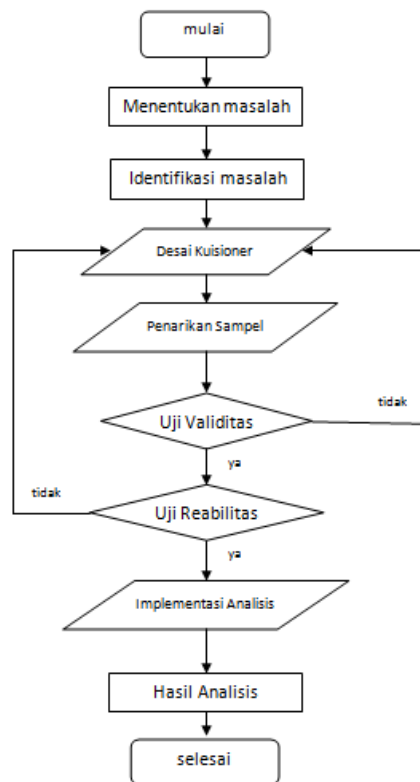
Perangkat Keras :

1. Komputer / Laptop
 - Monitor 14 Inch
 - Processor Intel Dual Core 3.0
 - RAM 2 GB
 - Hard disk 500 GBRouter Mikrotik (RB 450 R)
Mikrotik merupakan sebuah system operasi perangkat lunak yang diperuntukkan sebagai *router network*.
2. Modem
Modem yang memiliki koneksi HSPDA

Dalam beberapa *software opensource* yang akan digunakan untuk infrastruktur jaringan yang akan dibuat yaitu:

1. Google drive
Google Drive merupakan sebuah aplikasi dari Google yang berfungsi sebagai pembuat form kuesioner.
2. SPSS 21
Sebuah software untuk mengolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik.
3. Microsoft office
adalah sebutan untuk paket aplikasi perkantoran buatan Microsoft dan dirancang untuk dijalankan di bawah sistem operasi Microsoft Windows dan Mac OS X. Beberapa aplikasi di dalam Microsoft Office yang terkenal adalah Excel, Word, dan PowerPoint.

Perancangan infastruktur pada penelitian ini dengan berupa flowchart pada sistem keamanan jaringan dapat digambarkan seperti pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

PEMBAHASAN

Hasil dari metode penelitian yang akan dilakukan mulai dari kebutuhan perangkat hingga hasil implementasi penelitian. Penelitian tersebut nantinya memiliki tujuan untuk memperoleh hasil penilaian layanan kualitas website PD.BPR Bank Boyolali berdasarkan tingkat kepuasan dari pengguna akhir. Data yang akan dianalisis didapat dari penarikan sampel reponden dengan menggunakan kuesioner *online* serta *offline* berdasarkan dimensi-dimensi yang ada pada metode Webqual 4.0, yang dimaksud kuisisioner *online* adalah metode pengumpulan data menggunakan google drive, jadi responden memberikan penilaian secara langsung yang terhubung dengan internet sedangkan kuisisioner *offline* responden memberikan penilaian melalui selebaran kertas kuisisioner yang dibagikan. Pada Bab IV akan dibahas lebih lanjut mengenai lagkah-langkah yang dilakukan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna untuk memperoleh nilai dari kualitas layanan website PD.BPR Bank Boyolali

UJI VALIDITAS

Setelah memperoleh data sabagai bahan analisis, sebelumnya dilakukan terlebih dahulu uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada sampel responden. Metode uji validitas dilakukan untuk memperoleh hasil apakah pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada reponden telah valid sebagai pertanyaan dan dimengerti maksud dan tujuannya oleh responden. Pada uji validitas ini penulis menggunakan Rumus Bivariate Pearson (Korelasi Pearson Product Moment) yang dilakukan dengan Software SPSS versi 21 yang telah mendukung digunakannya rumus ini. Berikut pada tabel 1 merupakan hasil dari hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan Rumus Bivariate Pearson pada SPSS 21 terhadap r-tabel.

Correlations

		soal1	soal2	soal3	soal4	soal5	soal6
soal20	Pearson Correlation	,295**	,260**	,354**	,338**	,129	,183
	Sig. (2-tailed)	,003	,009	,000	,001	,202	,068
	N	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	,450**	,317**	,612**	,595**	,536**	,328**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100

		soal7	soal8	soal9	soal10	soal11	soal12
soal20	Pearson Correlation	,047	,129	,080	,011	,156	,211*
	Sig. (2-tailed)	,643	,202	,429	,912	,122	,035
	N	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	,231*	,528**	,431**	,544**	,309**	,648**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000	,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100

		soal13	soal14	soal15	soal16	soal17	soal18
soal20	Pearson Correlation	,199*	,223*	,069	,034	,261**	,196
	Sig. (2-tailed)	,047	,026	,497	,736	,009	,050
	N	100	100	100	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	,587**	,313**	,365**	,487**	,433**	,573**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

		soal19	soal20	jumlah
soal20	Pearson Correlation	,242*	1	,441**
	Sig. (2-tailed)	,015		,000
	N	100	100	100
jumlah	Pearson Correlation	,679**	,441**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

Gambar 2 Hasil Uji Validitas Dengan SPSS 21

Dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 didapat nilai r hasil butir-butir pertanyaan kuesioner dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel yang dicari pada signifikan 5% dengan uji 2 sisi dan N(jumlah responden)=100. Cara mencari r tabel pada signifikan 5% adalah dengan $DF=N-2$, yaitu seperti pada Tabel IV.3 berikut di halaman 39.

Tabel 1 R tabel

DF = n-2	Signifikansi 5% (0,05)	DF = n-2	Signifikansi 5% (0,05)
1	0,9969	91	0,2039
2	0,9500	92	0,2028
3	0,8783	93	0,2017
4	0,8114	94	0,2006
5	0,7545	95	0,1996
6	0,7067	96	0,1986
7	0,6664	97	0,1975
8	0,6319	98	0,1966
9	0,6021	99	0,1956
10	0,5760	100	0,1946

DF=N-2

DF=100-2

DF=98 → DF 98=0,1966 (lihat pada Tabel 2)

Tabel 2 hasil uji validitas

No Soal	R hitung	R Tabel	Keterangan
1	,451**	0,1996	Valid
2	,318**	0,1996	Valid
3	,613**	0,1996	Valid
4	,594**	0,1996	Valid
5	,528**	0,1996	Valid
6	,310**	0,1996	Valid
7	,232*	0,1996	Valid
8	,528**	0,1996	Valid
9	,430**	0,1996	Valid
10	,545**	0,1996	Valid
11	,310**	0,1996	Valid
12	,647**	0,1996	Valid
13	,587**	0,1996	Valid
14	,314**	0,1996	Valid
15	,362**	0,1996	Valid
16	,487**	0,1996	Valid
17	,431**	0,1996	Valid
18	,587**	0,1996	Valid
19	,681**	0,1996	Valid
20	,439**	0,1996	Valid

Dari hasil tabel uji validitas di atas terlihat bahwa r hasil dari setiap butir-butir pertanyaan yang ada di kuesioner lebih besar dibandingkan dengan r tabel dengan 100 responden, maka semua item anget pada kuesioner tersebut dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.

UJI REABILITAS

Setelah mendapatkan data butir-butir pertanyaan kuesioner yang telah valid berdasarkan uji validitas sebelumnya, tahap selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kekonsistensian angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan. Dalam tahap uji validasi ini butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dan telah dinyatakan valid dilakukan uji validasi dengan menggunakan metode Alpha (Cronbach's) pada Software SPSS 21. Metode Alpha sangat cocok digunakan pada kuesioner berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50). hasil dari uji reliabilitas kuesioner Analisis Kualitas Website Bank Boyolali ditampilkan pada Gambar 2 berikut ini:

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	20

Gambar 2 Hasil Uji Reliabilitas Dengan SPSS 21

Pada hasil tampilan uji reliabilitas pada Sub Hasil dengan menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai Alpha sebesar ,818 (lihat pada kolom Cronbach's Alpha) dan kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai r tabel dengan nilai N=100 dicari pada distribusi nilai r tabel signifikansi 5% (sama seperti pada uji validitas) diperoleh nilai r tabel DF=N-2 sebesar 0,1966. Kesimpulannya adalah Alpha = ,818 > r tabel = 0,1966

SKALA LINKERT

Penilaian akan kualitas layanan Website Bank Boyolali terhadap pengguna menggunakan kuesioner yang dirancang dengan skala likert dengan instrumen atau dimensi berdasarkan metode Webqual 4.0. Metode Webqual 4.0 terdiri dari 3 dimensi yaitu dimensi *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Skala pengukuran untuk tingkat kepuasan 1 (Tidak Memuaskan), 2 (Kurang Memuaskan), 3 (Cukup Memuaskan), 4 (Memuaskan), 5 (Sangat Memuaskan). Pada Skala Likert menggunakan Rumus untuk mengetahui interval penilaian skala numeric sebagai berikut:

Tabel 2 Interval Penilaian Skala Likert

Sangat Memuaskan	SM	4,2 ≤ x ≤ 5
Memuaskan	M	3,4 ≤ x ≤ 4,2
Cukup Memuaskan	CM	2,6 ≤ x ≤ 3,4
Kurang Memuaskan	KM	1,8 ≤ x ≤ 2,6
Tidak Memuaskan	TM	1 ≤ x ≤ 1,8

Dari hasil penghitungan interval di atas kemudian dapat dibuat table perhitungan tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan Website Bank Boyolali seperti pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3 tingkat kepuasan responden

PD.BPR BANK
BOYOLALI
ANALISA DATA KUISIONER

ANALISA TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN

No	NAMA VARIABEL	TOTAL SKOR	SKOR RATA-RATA	INTERPRETASI
1	Saya merasa mudah untuk mempelajari cara mengoperasikan Website Bank Boyolali	393	3.93	MEMUASKAN
2	Dalam Interaksi dengan Website Bank Boyolali saya merasa jelas dan paham	384	3.84	MEMUASKAN
3	saya merasa mudah menjalankan menu dan Website Bank Boyolali	400	4	MEMUASKAN
4	Saya merasa mudah menggunakan Website Bank Boyolali	396	3.96	MEMUASKAN
5	Website Bank Boyolali memiliki tampilan yang menarik	373	3.73	MEMUASKAN
6	Desain Website Bank Boyolali sesuai dengan dunia perbankan	378	3.78	MEMUASKAN
7	Website Bank Boyolali memberikan pengetahuan tentang keuangan dan perbankan	386	3.86	MEMUASKAN
8	Website Bank Boyolali memberikan hal positif terhadap saya	375	3.75	MEMUASKAN
9	Website Bank Boyolali memberikan informasi yang akurat	394	3.94	MEMUASKAN
10	Website Bank Boyolali memberikan informasi yang dapat dipercaya	388	3.88	MEMUASKAN
11	Website Bank Boyolali memberikan informasi yang berkaitan dengan dunia perbankan	380	3.8	MEMUASKAN
12	Website Bank Boyolali memberikan informasi yang mudah dipahami	407	4.07	MEMUASKAN
13	Website Bank Boyolali memberikan informasi yang tepat secara detail	384	3.84	MEMUASKAN
14	Website Bank Boyolali memberikan informasi dengan format sesuai dunia perbankan	383	3.83	MEMUASKAN
15	Saya merasa aman saat upload dan download pada Website Bank Boyolali	352	3.52	MEMUASKAN
16	Saya merasa aman saat input data pribadi pada Website Bank Boyolali	347	3.47	MEMUASKAN
17	Website Bank Boyolali memberikan kesan menarik minat dan perhatian	404	4.04	MEMUASKAN
18	Website Bank Boyolali memberikan rasa komunitas	385	3.85	MEMUASKAN
19	Membenkan kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan pihak Bank Boyolali	361	3.61	MEMUASKAN
20	Saya merasa yakin dengan informasi yang dibenkan Website Bank Boyolali	403	4.03	MEMUASKAN
Total skor		7673		

Jadi total rata-rata keseluruhan adalah 3.8365 (MEMUASKAN)

Home

Copyright (c) 2015 Skripsi. Design by : Sony Wibisono.

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa 20 pertanyaan yang mewakili dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi serta dimensi kualitas interaksi memiliki nilai rata-rata interval 3,4-4,2 dengan interpretasi memuaskan, Tetapi pada butir pertanyaan nomor 16 tentang keamanan input data pribadi pada dimensi kualitas interaksi memiliki nilai paling rendah yaitu 3,47 dikarenakan adanya 2 orang responden yang tidak puas akan keamanan input data pribadi. Walaupun pada pertanyaan no 16 memiliki interpretasi memuaskan tetapi ini menjadi perhatian tersendiri untuk .

HASIL AKHIR

Dari table hasil perhitungan tingkat kepuasan responden yang dilakukan pada Sub Hasil terlihat butir-butir yang ada pada kuesioner mayoritas mendapatkan interpretasi “MEMUASKAN” dari responden. Dari penilaian diatas maka website Bank Boyolali memiliki interpretasi yang baik dalam tiga dimensi penilaian webqual (dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi). Pada pertanyaan ke-16 dimensi kualitas interaksi tentang keamanan input data pribadi memiliki nilai yang paling rendah yaitu 3,47, walau dengan intepretasi memuaskan tetapi ini menjadi perhatian tersendiri untuk perbaikan kedepan seperti penambahan keamanan protokol jaringan (https) dari sebelumnya yang masih http.

Kemudian untuk memperoleh penilaian secara keseluruhan maka dicari rata-rata keseluruhan dari penilaian seluruh kuesioner dengan menjumlahkan seluruh hasil dari perkalian skor berdasarkan tingkat kepuasan kemudian dibagi dengan jumlah responden dikalikan jumlah item kuesioner dengan detail seperti rumus berikut ini:

$$Rata-rata\ keseluruhan = \frac{Jumlah_seluruh_skor_akhir_item}{jumlah_responden * jumlah_item}$$

$$Rata-rata\ keseluruhan = \frac{7673}{100 * 20}$$

$$Rata-rata\ keseluruhan = \frac{7673}{2000} = 3,83$$

KESIMPULAN

Dari hasil perhitungan di atas rata-rata keseluruhan dari kuesioner yaitu 3,83 dan berdasarkan table interval yaitu 0,8 maka hasil dari tersebut diperoleh hasil penilaian bahwa Kualitas Layanan Website Bank Boyolali berdasarkan sampel 100 responden adalah "MEMUASKAN" dan dengan hasil analisa ini website Bank Boyolali "LAYAK UNTUK DI PUBLIKASI". Dengan saran Untuk menambah kenyamanan pengguna dalam mengunggah maupun mengunduh dari website Bank Boyolali perlu ditingkatkan keamanannya, penggunaan nama berkas unduhan yang sesuai dengan kebutuhan akan meyakinkan pengguna untuk mengunduh data dari website, serta dikurangnya form unggah data pribadi seperti nama, email, pin serta no *handphone* dapat menambah keamanan data nasabah.

Poin selanjutnya adalah dimana beberapa pengguna merasa tidak aman ketika mengunggah data pribadi pada website milik Bank Boyolali, solusi untuk menambah kemandirian dapat ditingkatkan penggunaan protokol jaringan yang *secure (HTTPS)* dari sebelumnya yang masih (*HTTP*).

Dalam poin website Bank Boyolali kurang memberikan kemudahan kepada user dalam melakukan komunikasi langsung dengan pihak Bank Boyolali dapat diperbaiki dengan menambahkan fasilitas live chat dalam website agar setiap user ingin melakukan pertanyaan dapat memperoleh jawaban langsung secara cepat supaya memberikan kesan lebih mudah menghubungi pihak Bank Boyolali.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, G. (2000). *Membuat Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl*. Jakarta: PT. Elex Media Koputindo.
- Ariyanto, 2006, "Apache dan PHP", Salemba Infotek Jakarta
- Miftah N, M. (2013). *Analisis Kualitas Layanan Website Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I Dengan Metode Webqual*. Surabaya: Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informatika, ITS.
- Nugroho, 2004, "Database Relasional Dengan MySQL", Andi Offset – Yogyakarta
- Sanjaya, I. (2012). *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Badan Litbang SDM, Kemkominfo RI.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- SPSS, A. D. (2013). *Analisis-Data-Menggunakan-SPSS.Refina1.pdf*. Retrieved 1001, 2014, from statistikpendidikan: <http://statistikpendidikan.com/>
- Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahidin, A. (2013). *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Website Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta (UNY).
- Zahreza, F. (2014). *Analisis Kualitas Layanan Website BPTKB-DIY Menggunakan Webqual 4.0*. Yogyakarta: Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, IST Akprind.