



**ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE
CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP
PENGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

SITI KHOFIFAH

1710512014

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA FAKULTAS ILMU
KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2020**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1- ILMU HUKUM**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini dinyatakan bahwa Skripsi berikut:

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi S.1, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Iin Ernawati, S.Kom., M.Si.

Penguji I

Ika Nurlaili I., S.Kom., M.Sc.

Penguji II

Theresiawati, S.Kom., M.TI.

Pembimbing I

I Wyan Widi P., S.Kom.,

MTI.

Pembimbing II



Dr. Ermatita, M.Kom.
Dekan

Ati Zaidiah, S.Kom., M.TI.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di
Tanggal Persetujuan

: Jakarta
: 26 Desember 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk tidak saya nyatakan dengan benar.

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Tanggal : 26 Desember 2020

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Desember 2020
Yang Menyatakann,



(Siti Khofifah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Khofifah
NIM : 1710512014
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi/Tesis *) saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat 26 Desember 2020

Yang menyatakan,



(Siti Khofifah

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGALANGAN DANA COVID-19 MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

Abstrak

Kitabisa.com merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penggalangan dana dan donasi dengan memanfaatkan *website* dan *mobile* aplikasi bagi perorangan, organisasi, paguyuban, ataupun perusahaan yang mempunyai keinginan penggalangan dana melalui donasi *online* untuk bermacam-macam tujuan sosial, pribadi, kreatif dan lainnya. Pada masa pandemic Covid – 19 yang merupakan wabah *virus* yang tersebar di dunia yang mengakibatkan banyaknya kekurangan baik dari bagian barang maupun keuangan serta krisis ekonomi yang melanda Indonesia yang membuat masyarakat bergotong royong membuat donasi *online* pada *platform* kitabisa.com. Tingkat Kualitas sebuah *website* menjadi sebuah faktor yang harus diperhatikan dalam sebuah *website crowdfunding*. Oleh karena itu diperlukannya analisis pengukuran kualitas *website* dengan memakai metode E-S-Qual dan Webqual 4.0. Teknik pengumpulan datanya memakai kuesioner dan diperoleh 203 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Smartpls 3.0. Hasil pengujian dari tujuh hipotesis terdapat 3 hipotesis yang tertolak, yaitu *privacy*, *compensation*, dan *contact*. Hasil penelitiannya memperlihatkan tingkat kualitas *website* secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com hal ini terbukti dari nilai r-square 0,574. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,4% Kepuasan pengguna memperlihatkan tingkat kualitas *website* secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com, dan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kualitas *website* Kitabisa.com.

Kata Kunci: tingkat kualitas, *e-s-qual*, *webqual 4.0*, *website*, kuesioner.

ANALYSIS QUALITY LEVEL OF CROWDFUNDING WEBSITE KITABISA.COM ON COVID-19 FUNDRAISING USING E-S-QUAL AND WEBQUAL 4.0 METHOD

Abstract

Kitabisa.com is a company engaged in fundraising and donations by utilizing websites and mobile applications for individuals, organizations, communities and companies that want to raise funds by making online donations for various social personal, creative and other purposes. During the Covid - 19 pandemic, which was a worldwide virus outbreak which resulted in many shortages both in terms of goods and finances as well as the economic crisis that hit Indonesia that made people work together to make donations online on the kitabisa.com platform. The number of users of the website kitabisa.com currently does not guarantee the level of user trust in this website. The level of website quality become a factor that must be considered in a website crowdfunding. Therefore we need a website analysis using the E-S-Qual method and Webqual 4.0 method. Data collection technique used a questionnaire and obtained 203 respondents. Data processing in this study using Smartpls 3.0. The test results of the seven hypotheses, there were 3 rejected hypotheses, namely privacy, compensation, and contact. The results of his research that the level of quality of the website has a significant effect on user satisfaction in making donations to Kitabisa.com. This is evident from the r-square value of 0.574. These results indicate that 57.4% user satisfaction level of website quality significantly affects user satisfaction in making donations on Kitabisa.com, and recommendations for improving the quality of the Kitabisa.com website.

Keywords: *user trust, e-s-qual, webqual 4.0, website, questionnaire.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak April 2020 ini adalah **“ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0”**.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak pihak yang telah mendukung atas terlaksanakannya laporan ini. Mereka yang telah mendukung penulis adalah:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak,CPMA,CA. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
3. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Computer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
4. Ibu Ati S.Kom., MTI. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Dan Selaku Dosen Pembimbing Akademik Lokal B Sistem Informasi 2017 Fakultas

Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

5. Ibu Theresiawati S.Kom., MTI. Selaku Pembimbing I Skripsi yang selalu membimbing, mendukung, dan memberikan banyak masukan kepada penulis
6. Bapak I Wayan Widi P., S.Kom., MTI. Selaku Pembimbing II Skripsi yang selalu membimbing, mendukung, dan memberikan banyak masukan kepada penulis
7. Herman Latief dan Siti Rahmah selaku kedua orang tua penulis yang telah mendoakan, serta telah banyak membantu penulis baik moril maupun materil.
8. Abdul Hafid Anwar dan Tuti S selaku kakek dan nenek penulis yang telah menyemangati serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan penelitian.
9. Siti Nurjannah dan Rangga Riang selaku kakak penulis yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian.
10. Iis Ramadanty, Mayang Meliana, Atika, Nurul Hasanah, Tia Alfareza, Riya Enif Anjani, Sevtiani Pratiwi, Febrina Luisa, Muhammad Zaenal Arifin dan Dede Nijhatul Muzayannah selaku teman terdekat penulis yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitian.
11. Keluarga Besar Basket Fakultas Ilmu Komputer Veteran Jakarta yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.

12. Teman-teman Sistem Informasi 2017 yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.

13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih kurang dari kata sempurna sehingga perlu perbaikan. Oleh karena itu segala kritik, saran dan himbauan sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan yang mendatang. Harapan penulis, semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, Mei 2020

Penulis



Siti Khofifah

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Orisinilitas	ii
Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi	iii
Abstrack	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Simbol Flowcahart.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Luaran yang Diharapkan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Analisis.....	8
2.2 Kualitas Website	8
2.3 Crowdfunding.....	9
2.4 Website dan Platform.....	20
2.5 Covid-19.....	21
2.6 Pengumpulan Data	23
2.7 Populasi dan Sampel	24
2.8 Uji Hipotesis.....	24
2.9 Variable	25

2.10 Validasi dan Reliabilitas	25
2.11 <i>E-S-Qual</i>	26
2.12 Webqual 4.0	27
2.13 Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)	29
2.14 Penelitian Terkait	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian	39
3.2 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	44
3.5 Model Penelitian	46
3.6 Hipotesis Penelitian	47
3.7 Instrumen Penelitian	49
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	50
3.9 Metode Analisa Data	51
3.10 Jadwal Kegiatan	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	52
4.2 Indikator dan Bukti Penyertaan	54
4.3 Pengumpulan Data	61
4.4 Statistik Deskriptif	62
4.5 Analisis Pengukuran Model	73
4.6 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	84
4.7 Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	92
4.8 Uji Hepotesis	95
4.9 Pembahasan Hasil Analisis Struktural Model	97

4.10 Rekomendasi	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala <i>Likert</i>	17
Tabel 2.2 Penelitian Terkait	24
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kuesioner E-S-Qual.....	35
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Kuesioner Webqual 4.0	35
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan	37
Tabel 4.1 Indikator dan Butir Pernyataan	40
Tabel 4.2 Data Kuesioner.....	44
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif E-S-Qual	45
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif WebQual 4.0.....	48
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif User Satisfaction.....	50
Tabel 4.6 Loading Factor 30 Responden	52
Tabel 4.7 Hasil Composite Reliability 30 Responden	53
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extraced</i> (AVE) 30 Responden.....	54
Tabel 4.9 Nilai Cross Loading 30 Responden	54
Tabel 4.10 Cross Loading Fornell-Lacker 30 Responden	55
Tabel 4.11 Loading Factor 1	57
Tabel 4.12 Loading Factor 2.....	58
Tabel 4.13 Uji Validitas Komposit	60
Tabel 4.14 Hasil Uji AVE.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Discriminant Validity	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Path Coefficient.....	64
Tabel 4.17 Nilai R Square.....	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	65
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	69
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 *Traffic Overview* Kitabisa.com 3

Gambar 2.1 Jenis-jenis <i>Crowdfunding</i>	8
Gambar 2.2 Mekanisme <i>Crowdfunding</i>	10
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	28
Gambar 3.2 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Persentasi Pengumpulan Data	45
Gambar 4.2 Hasil Analisis Measurement Model 30 Responden	56
Gambar 4.3 Model Struktural	63
Gambar 4.4 Model Akhir Penelitian	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Covid-19 sebagai penyakit menular yang berawal dari SARS-CoV-2 berjenis coronavirus. Covid-19 diketahui semenjak mewabah di Wuhan, Tiongkok di bulan Desember 2019. Virus ini bisa menyebar pada manusia dan binatang. Virus corona menginfeksi saluran pernafasan pada seseorang ditandai dengan pilek, batuk dan lebih serius lagi ialah MARS, SARS, bahkan bisa meninggal. Pandemi Covid-19 di Indonesia bermula pada 20 Maret 2020. Dan tertanggal 01 Mei 2020 sudah tercatat 10.551 kasus positif corona, 1.591 sembuh dan 800 berujung kematian. Upaya pemerintah dalam menanggapi pandemi ini dengan menetapkan PSBB untuk beberapa wilayah di negara ini. Tujuannya ialah untuk menghambat perluasan dan menghentikan rantai Covid-19.

Diberlakukannya PSBB di sejumlah wilayah di negara ini menjadikan terbatasnya aktivitas di masyarakat, sejumlah aktivitas harus dilaksanakan dari rumah. Pandemi ini menjadi sebuah faktor yang menurunkan angka ekonomi di negara ini, nilai rupiah yang melemah dan bertambahnya jumlah pengangguran. Berdasar Kemenkeu Indonesia (2020), pandemi corona ini menjadikan 1,5 juta pegawai di PHK dan dirumahkan. Sejumlah 1,2 juta

pegawai dari sector formal dan 265 ribu dari sector informal. Selain itu, menyebabkan bisnis hotel, restaurant, dan sector layanan udara terjadi penurunan dan mengalami kerugian yang besar. Dalam menangani corona ini, pemerintah dan rumah sakit di Indonesia mengalami kekurangan alat bantu untuk tim medis dan keterbatasan alat bantu untuk menangani pasien sehingga menjadikan masyarakat negara ini bergotong-royong untuk membantu pemerintah terkait penanganan pandemik corona. Dikarenakan adanya PSBB maka masyarakat menghimpun dana untuk melawan Corona via online melalui platform Kitabisa.com.

Kitabisa.com menjadi platform crowdfunding yang diaktifkan untuk menggalang dana. Kitabisa.com bisa dipergunakan untuk perseorangan, asosiasi, yayasan beserta organisasi untuk menggalang dana pada beragam aspek yaitu bantuan medis, pendidikan, pembangunan tempat ibadah, bencana alam dan lain sebagainya. Platform ini bisa diakses dari website dan mobile aplikasi.

Dalam suatu website crowdfunding, kualitas website menjadi elemen terpenting dikarenakan berpengaruh besar bagi konsumen dalam memilih penyedia jasa serta layanan jasa (Catana Constantinescu, 2007). Sehubungan dengan kualitas website, kepuasan pengguna merupakan hal yang penting, dikarenakan sewaktu konsumen akan bertransaksi atau memberi donasi, langkah awalnya ialah setuju dengan

persyaratan dan ketentuan yang dibuat serta mempercayakan pada Kitabisa.com. Dalam penelitian Rizky, et al., (2018), kualitas website juga mempengaruhi dengan signifikan terhadap kepuasan pengguna, karena adanya kualitas dari sebuah website membangun kepuasan konsumen dalam membuat keputusan untuk melakukan pembelian. Hasilnya membuktikan jika aspek kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif signifikan pada putusan memberi donasi melalui kitabisa.com (Paradhita, 2019).

Angka pemakaian kitabisa.com pada pandemic corona ini tergolong tinggi, berdasar traffic overview dari situs similarweb di bulan Maret 2020 mengalami peningkatan total pengunjung pada website ini senilai 65,65% ataupun sekitar 3,48 juta pengunjung. Bahkan menempati urutan ke 2518 dunia pada kategori media dan berita.



Gambar 1.1 Traffic Overview Kitabisa.com

Pemakai aplikasi yang banyak tidak menjadi jaminan taraf kualitas website pada website tersebut. Sehingga, diperlukannya analisis tingkat kualitas pada website Kitabisa.com supaya mengetahui website bersangkutan tergolong baik atau belum baik, serta mengetahui efek dari taraf kualitas website pada keputusan berdonasi pada aplikasi Kitabisa.com hasil analisisnya memakai metode E-S-Qual dan metode Webqual 4.0. Yang akhirnya tingkat kualitas pada website Kitabisa.com bisa meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu dengan latar belakangnya yang sudah dijelaskan, jadi rumusan permasalahannya yakni:

- a. Faktor yang berpengaruh pada tingkat kualitas website Kitabisa.com?

- b. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas website dalam keinginan pengguna berdonasi menggunakan situs Kitabisa.com?

1.3 Batasan Masalah

Mengacu pada rumusan masalahnya, maka batasan masalahnya adalah:

- a. Objek yang diteliti ialah masyarakat Indonesia secara umum yang sudah memakai situs Kitabisa.com untuk menggalang dana covid-19.
- b. Analisis tingkat kualitas website memakai metode E-S-Qual dan metode Webqual 4.0.
- c. Pengaruh tingkat kualitas website pada keputusan pengunjung memakai situs Kitabisa.com
- d. Efek pandemi Covid-19 pada turunnya angka ekonomi di Indonesia

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini tujuannya adalah seperti dibawah ini:

- a. Mengetahui tingkat kualitas website dan pengaruh kualitas website dalam keputusan pengguna berdonasi pada situs website Kitabisa.com.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas website kitabisa.com.

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap hasil yang didapatkan bisa memberi kemanfaatan yakni:

1.5.1 Bagi Peneliti

Memperkaya pengetahuan serta wawasan penelitian, khususnya mengimplementasikan pengetahuan terkait metode e-s-qual dan metode webqual 4.0 pada analisis tingkat kualitas website.

1.5.2 Bagi Mahasiswa

Sebagai sumber atau acuan penelitian selanjutnya yang terkait dengan permasalahan yang serupa.

1.5.3 Bagi Kitabisa.com

Sebagai masukan bagi Kitabisa.com dalam peningkatan kualitas website Kitabisa.com dan mengidentifikasi faktor yang berpengaruh pada kualitas website Kitabisa.com selaras dengan yang dibutuhkan pengguna.

1.6 Luaran Yang Diharapkan

Supaya bisa menunjang pihak kitabisa.com untuk kompetitif dengan pesaing lain dan memperbaiki kualitas website.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisannya seminar teknologi informasi ini yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi uraian ringkas dan jelas terkait latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan dari kajian teori yang dijadikan acuan penelitian sesuai dengan judul yang diangkat peneliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi pemamparan ringkas dan jelas terkait metode penelitian yang meliputi tahap penelitian, teknik dalam mengumpulkan data, populasi dan sampel, instrument penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode analisis data, skema hubungan, hipotesis, pengujian validitas dan reliabilitas beserta jadwal kegiatannya.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi penjelasan hasil analisis serta tahap dalam olah data berdasar angket yang dijawab pengguna Kitabisa.com yang menyumbang dana untuk corona lalu dilakukan uji hipotesis yang sudah diprediksi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Memaparkan simpulan dan saran yang diambil dalam proses analisis yang memungkinkan bisa dipergunakan di waktu mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis

2.1.1. Pengertian Analisis

Pendapat Maith (2013) analisis ialah memecahkan sejumlah permasalahan secara detail lalu menerangkan tentang korelasi antar bagian yang terkandung pada masalah bersangkutan agar mendapat penjelasan yang menyeluruh. Berdasar KKBI (2005) analisis ialah mengetahui keadaan sesungguhnya dari suatu kejadian yang diselidiki.

2.2 Kualitas Website

2.2.1 Definisi Kualitas Website

Kualitas *website* dibagi lima dimensi yakni: (1) Informasi, merupakan dimensi kualitas *website* yang melibatkan mutu kontennya, kelengkapan, akurasi, relevan, dan kegunaan; (2) Keamanan, dalam dimensi ini meliputi jaminan keamanan, privasi, dan kepercayaan; (3) Kemudahan, melibatkan kemudahan untuk dioperasikan, kecepatan, dan kemudahan untuk dimengerti; (4) Kenyamanan, dalam dimensi ini kenyamanan meliputi baik dari daya tarik emosional, daya tarik visual, desain atraktif serta kreatif; dan (5) Kualitas layanan, yang melibatkan

kelengkapan dari segi *online* serta *customer service* (Hyejeong dan Niehm, 2013).

Menurut Rayport dan Jaworski (2009) *website* yang efektif yaitu *website* yang menyajikan unsur desain yang meliputi 7C yakni: (1) Konteks, yaitu desain dan tata letak; (2) Konten, yang berisi teks, suara, gambar, dan video yang terdapat dalam *website*; (3) Komunitas, yaitu bagaimanakah *website* membuat komunikasi diantara penggunanya; (4) Kostumisasi, upaya situs yang memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs atau menyesuaikan keinginan pengguna situs; (5) Komunikasi, situs memungkinkan komunikasi dua arah yang terjadi antara pengguna dan situs, atau komunikasi antara situs dan pengguna; (6) Koneksi, yaitu tingkat hubungan yang dibangun antara situs dengan situs yang lainnya; (7) Perdagangan, yaitu kemampuan yang dapat dilakukan oleh situs yang memungkinkan adanya perdagangan atau transaksi komersial.

2.3 *Crowdfunding*

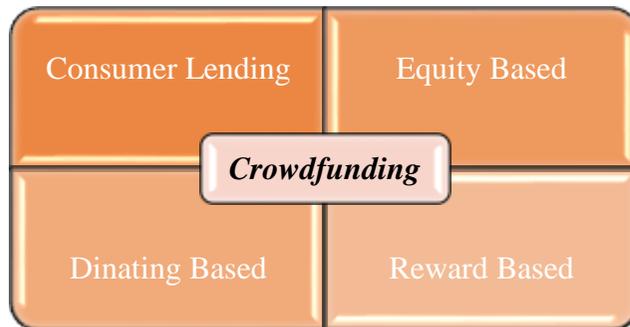
2.3.1 *Pengertian Crowdfunding*

Crowdfunding merupakan suatu cara pengumpulan uang terbuka lewat *internet* dengan membuat target contributor yang besar yang bersumber dari rekan, family, customer dan investor. Aktivitas *crowdfunding* bisa dijalankan lewat aktivitas yang sifatnya sosial ataupun individual yang bermaksud dan bertujuan tertentu melalui yang dibuat lewat internet.

Crowdfunding ialah pendanaan suatu proyek yang diyakini melalui pendekatan keuangan secara kolektif melalui peran serta orang-orang untuk menggalang sumber daya yang dipunyai (Barrette, 2011). Seperti yang dikemukakan Wade (2013) *crowdfunding* ialah tahap menggalang dana yang dilaksanakan lewat daring oleh sejumlah pihak yang menyandang dana yang berideologi dan minat yang sejalan, dan umumnya memiliki tujuan untuk pendanaan bisnis pribadinya.

Istilah *Crowdfunding* berawal dari istilah yang dahulunya terkenal dengan *crowdsourcing*, yang menggambarkan suatu penyaluran jaringan individual. Dari segi harfiahnya, *crowdsourcing* ialah suatu kegiatan yang disebar luaskan, terbuka dan bebas untuk khalayak umum lewat internet untuk mendapatkan suatu hasil. Hal yang membedakan antara *Crowdfunding* dengan *crowdsourcing* ialah pada sistem dalam mendelegasikannya, *crowdsourcing* lebih difokuskan pada mengumpulkan tugas yang dilakukan lewat internet oleh orang banyak, sementara *Crowdfunding* difokuskan pada keuangan yang dihimpun secara bersamaan lewat internet.

2.3.2 Jenis-jenis *Crowdfunding*



Gambar 2.1 Jenis-jenis *Crowdfunding*

Berdasar penelitiannya Deloitte (2013) *Crowdfunding* berdasar karakteristiknya meliputi:

a. Jenis Pinjaman (*Consumer Lending*)

Pada jenis ini, mekanismenya ialah sebuah proyek yang memberikan pinjaman dana ke perorangan untuk waktu yang singkat dan memiliki tempo pengembaliannya.

Jenis pinjaman *crowdfunding*, meliputi:

1. Perjanjian Pinjaman Tradisional (*Traditional Lending Agreement*)

Adapun mekanismenya ialah seseorang bisa melakukan peminjaman uang dengan jumlah yang sedikit tapi bunganya tergolong tinggi untuk debeturnya. Model pinjaman ini umumnya dengan pencatatan yang manual oleh individu dan secara informal.

2. *Forgivable Loan*

Mekanismenya ialah sewaktu proyek mendapat keuntungan atau pendapatan maka dananya

akan dibayarkan ke lender atau pihak yang memberi pinjaman.

3. *Pre-Sales*

Dalam hal ini, si penggalang memohon dana untuk permodalan dalam melakukan produksi tertentu. Kemudian akan dikembalikan pada pemberi pinjaman yang berupa barang jadi yang disepakati dengan jumlah uang yang dikeluarkan.

b. Jenis Donasi (*Donation Based*)

Crowdfunding yang tujuannya untuk memperoleh sumbangan dana ini umumnya dilakukan oleh donasi, *sponsorship*, dan filantropi. Pada jenis ini penyumbang dana tidak memperoleh dananya kembali yang sudah didonasikan ke pimpinan proyek donasi.

c. Jenis Hadiah (*Reward Based*)

Pada jenis ini banyak dijalankan bersamaan dengan *Crowdfunding* jenis donasi. Dalam jenis ini, banyaknya dana yang dihibahkan oleh seseorang sesuai dengan reward yang akan diterima. Adapun rewardnya dapat berupa berkesempatan untuk bertemu dengan kreator proyek, *merchandise*, sebagai tamu undangan dalam even tertentu misalnya *launching brand*, *premier film*, dan lainnya.

d. Basis Ekuitas (*Equity based*)

Pada jenis ini, aktivitasnya hampir sama dengan investasi ekuitas umum yakni seseorang menyumbangkan dananya dan memperoleh imbalan berbentuk kepemilikan atau ekuitas untuk suatu entitas. Pada jenis ini, sering kali disoroti media walaupun dari sisi dana yang terhimpun ataupun penetrasi pasarnya mempunyai market-share yang paling kecil (Lee, et al., 2013). Pendapat Canada Media Fund (2012) menyatakan adanya 2 subkategori *Crowdfunding* berbasis ekuitas yakni:

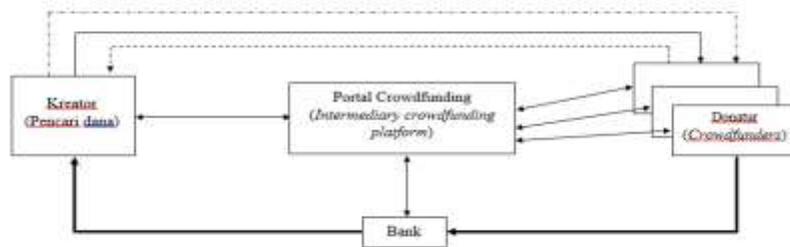
1. Model Investasi Surat Berharga

Pada model ini kontributornya membeli kepemilikan pada hak sebuah proyek ataupun perusahaan induk sedangkan saham perusahaannya dibeli investornya.

2. Model Bagi Hasil

Pada model ini, kontributornya tidak memperoleh saham pada perusahaan terkait tetapi memperoleh “*share*” dari income atau keuntungan proyeknya. Terkait kesalahan yang diperbuat pengguna dalam mengoperasikan sistem dan cara menanganinya. Model ini disebut juga dengan “Skema Investasi Kolektif”.

2.3.3 Mekanisme Crowdfunding



Gambar 2.2 Mekanisme *Crowdfunding*

Sumber: Hemer (2011)

Dengan :

- > Transaksi keuangan: pembayaran ataupun pengembalian dana
- “Pledges” : Komitmen Donasi senilai x rupiah
- ... Distribusi *reward*
- Informasi dan Komunikasi

Individu pencari dana adalah adalah aktor yang utama dalam proses *crowdfunding*, sedangkan penghubungnya ialah portal *crowdfunding*, dan donaturnya adalah masyarakat. Mekanisme *crowdfunding* diawali oleh seseorang yang mencari dana melangsungkan registrasi dalam portal *crowdfunding* dengan *online*. Kemudian pencari dana yang sudah teregistrasi menyerahkan permohonan pada portal *crowdfunding*. Kemudian, portal *crowdfunding* menyeleksi permohonan yang diajukan oleh tiap individu. Jika lolos individu pencari dana

disebut sebagai kreator, dan permohonan yang sebelumnya diajukan akan dimuat dalam halaman portal besertakan priode penampilan (biasanya sekitar 30-90 hari). Bagi pihak portal *crowdfunding* dan creator mengkampanyekan dan mensosialisasikan di media sosial selama priode proyek itu dimuat dalam halaman portal *crowdfunding*. Masyarakat yang mempunyai ketertarikan bisa berkontribusi dengan menjadi donatur. Langkah yang dilakukan adalah mengirimkan dana ke rekening milik portal *crowdfunding* dengan cara transfer *bank*. Pada umumnya metode pendistribusian dana pada *crowdfunding* Indonesia menggunakan metode transfer *bank*. Dana akan di transfer oleh pihak *crowdfunding* pada kreator proyek dan kebalikannya apabila target dananya terkumpul. Apabila target dana tidak terkumpul atau tidak sampai pada target maka dananya akan kembali pada donatur atau dana dialihkan pada proyek lainnya yang juga sedang dimuat dalam halaman portal *crowdfunding*.

2.3.4 Manfaat dan Kelemahan *Crowdfunding*

Permasalahan utamanya yang dialami oleh *inventor*, bisnis kecil, wirausaha *start-up*, dan pekerja kreatif yakni biaya operasi bisa dipecahkan oleh *crowdfunding*, yakni melalui:

1. Menempatkan donatur atau investor yang aktual dan memiliki potensial dalam proses yang *cost-effective*.

Para wirausahawan muda yang belum mempunyai banyak jaringan serta relasi dengan perusahaan dan para angel investor atau entitas bisnis, mempunyai kesulitan dalam mencari dana untuk proyek bisnis yang dijalaninya ini. Dengan adanya *crowdfunding* donatur/investor maupun wirausahawan/kreator dengan gampang bisa berhubungan dan dipertemukan dengan portal *crowdfunding*. Menyebabkan penempatan donatur/investor efisien dari sisi biaya dan waktu.

2. *Crowdfunding* sebagai “*outlet for capital*” baru bagi investor, pelanggan ataupun donatur *online*.

Internet banyak diakses dan menjadi tempat masyarakat modern menghabiskan waktu. Adanya pernyataan tersebut, *crowdfunding* bisa menjadi *outlet for capital* baru untuk investornya, pelanggan, donatur *online*, fundernya ialah masyarakat yang waktunya banyak dihabiskan dengan jaringan internet. Sehingga, portal *crowdfunding* dapat menjadi agen pemasaran yang baik dan menjadi “toko”.

Crowdfunding memiliki kapabilitas *Web 2.0*, dengan kapabilitas tersebut memungkinkan interaksi langsung antara donatur dan kreator. Dan memungkinkan pemasaran dengan media sosial.

3. *Crowdfunding* membuat wirausahawan atau kreator proyek melakukan identifikasi donatur atau investor.

Crowdfunding bisa sebagai “proposal terbuka” dan wirausahawan atau kreator tidak selalu harus menjual idenya pada *venture capital*, karna tidak sedikit sebuah proyek memperoleh perhatian dari donatur/investor yang memiliki keteratarikan dari pengajuan proyeknya.

4. *Crowdfunding* mempunyai potensi untuk menstimulasi ekonomi.

Permodalan yang efisien kepada bisnis kecil merupakan mekanisme dari *crowdfunding*. Sesudah krisis ekonomi, bisnis kecil difiratkan mempunyai kemampuan untuk menggerakkan pertumbuhan ekonomi. Di Amerika Serikat, contohnya, portal *crowdfunding* IndieGoGo.com mendapatkan undangan selaku partisipan program Startup America, yaitu sebuah inisiatif yang dilaksanakan *White House* guna melahirkan

usaha kecil yang merupakan motor dari pemulihannya ekonomi AS sesudah krisis tahun 2008.

Crowdfunding merupakan peristiwa baru juga mempunyai berbagai kekurangan meliputi:

1. Mendatangkan kemanfaatan yang *intangible* dan kurangnya transparansi.

Crowdfunding mempunyai potensi menjadi kurang transparan karna *crowdfunding* merupakan bagian dari model bisnis dengan basis internet (*internet business model*) yang berimprovisasi dengan dinamis. Selain itu *crowdfunding* berpeluang sebagai *intangible* kepada regulator dan menjadi *intangible* kepada donatur. Sering kali kebenaran identitas dari pengguna *crowdfunding* tidak dapat dijamin baik itu donatur maupun kreator, atau investor. Pelaku *crowdfunding* disini yaitu masyarakat luas.

2. Potensi munculnya tindakan curang (*concern for fraud*)

Terjadinya kecurangan di internet sangatlah rentan terhadap terjadinya kecurangan karna internet merupakan media (*common vehicle*). Ada beberapa kasus seperti penggelapan dana

donasi yang dilakukan oleh pencari dana *crowdfunding* serta pemalsuan proposal dimana ketika dana *crowdfunding* terkumpul, dana tersebut dihabiskan dengan tujuan lain yang tidak sesuai dengan proposal. Meskipun begitu, sejauh ini praktik *crowdfunding* mempunyai taraf kecurangan yang cukup rendah.

2.3.5 *Crowdfunding dan Fundraising*

Yang membedakan *crowdfunding* dengan *fundraising* yaitu pada bagian *work definition*-nya. Secara umum, definisi *crowdfunding* tidak jauh berbeda dengan *fundraising* (penggalangan dana traditional). Dalam proses pengumpulan dana bernominal kecil yang dikumpulkan bersama-sama dari berbagai individu dalam bahasa Indonesia sejak lama istilahnya adalah “patungan” atau “urunan”.

Menggali kapasitas teknologi *Web 2.0* dan media sosial yang terkait fungsi viral networking and marketing (jaringan dan pemasaran mengular) dalam waktu relative singkat mendayagunakan pergerakan user dengan jumlahnya yang besar dari komunitas besar *web* spesifik merupakan hal baru yang membedakan *crowdfunding* bukanlah terletak pada konsepnya. Prinsip mekanismenya adalah siapa saja yang bisa mengakses web *crowdfunding*

dan ingin berdonasi atau menghimpun dana bagi sebuah proyek yang mempunyai ketertarikan dan paham yang sama.

Dari segi harfiah *crowdfunding* ialah penggalangan dana dengan membiayai proyek bersama-sama menghimpun dana dari sejumlah orang yang mayoritas kegiatan dilaksanakan lewat *online* atau jaringan internet sehingga cakupan masanya cenderung luas. Sementara *fundraising* ialah kegiatan amal atau sebab lainnya yang tujuannya mencari dukungan finansial, penggalangan dana yang dilakukan oleh *fundraising* sebagian besar dilakukan secara *offline* sehingga sering disebut penggalangan dana tradisional.

2.4 Website dan Platform

2.4.1 Pengertian Website

Website ialah gabungan beberapa halaman dan data yang diakses melalui internet, ditampilkan dan disimpan dalam sebuah web yang berisikan halaman dan file penunjang misalnya file video, gambar, dan file digital yang lain. *Website* pun terdiri dari nama domain, serta *web hosting* yang membedakan antara satu *website* dengan yang lainnya (Hartono 2014).

2.4.2 Pengertian *Platform*

Menurut Andika (2005) platform adalah sebuah tempat system dijalankan secara lunak. Platform sebagai pelengkap seseorang dalam menjalankan sebuah perangkat, hal tersebut menyatakan bahwa platform membawa dampak yang positif.

2.5 **COVID-19**

Fenomena misterius pertama kalinya muncul di Wuhan Provinsi Hubei bulan Desember 2019. Adapun sumber penularannya belum bisa diidentifikasi dengan pasti, namun kejadian awalnya dihubungkan dengan pasar ikan di kota Wuhan. Dengan sampel penelitiannya memperlihatkan etiologi coronavirus baru. Pada mulanya, penyakit tersebut diberi nama dengan 2019-nCoV, selanjutnya WHO mempublikasikan istilah baru tertanggal 11 Februari 2020 yakni COVID-19 yang diakibatkan dari virus SARS-CoV-2. Virus tersebut penularannya lewat manusia dan sudah tersebar dengan luas di China dan sekitar 190 negara dan territorial yang lain. Tanggal 12 Maret 2020, WHO menginformasikan jika COVID-19 merupakan sebuah pandemi. Tertanggal 29 Maret 2020, terdapat 634.835 kasus dan 33.106 kasus yang meninggal. Sedangkan di negara Indonesia telah teridentifikasi 528 kasus yang positif COVID-19 dan 136 kasus meninggal.

2.5.1 Dampak

Berdasar Kemenkeu Indonesia, virus Corona berdampak diantaranya:

1. Hingga tanggal 11 April sekitar 1,5 juta pegawai dipotus kerja atau mengalami PHK dan dirumahkan. Yang terdiri dari 1,2 juta pekerja formil dan 265.000 bidang informil
2. PMI, Indonesia kurang dari level 50 yaitu cuma 45,3 pada Maret 2020.
3. Sekitar 12.703 penerbangan di 15 bandara ditunda periode Januari – Febuari, yakni 11.680 penerbangan domestik dan 1.023 internasional.
4. Hilangnya pemasukan kurang lebih Rp. 207 miliar dibidang layanan udara.
5. Jumlah turis turun sampai 6.800/hari.
6. Himpunan Hotel dan Restoran Indonesia memprediksi turunnya taraf okupansi kurang lebih 6.000 di Negara ini sebesar 50% sehingga berpengaruh pada penurunan devisa pariwisata di atas separuh tahun lalu.
7. Turunnya Impor negara ini selama Januari-Maret 2020 senilai 3,7% *ytd*,
8. Inflasi pada Maret 2020 senilai 2,96% *yoy* atas kontribusi dari naiknya harga emas dan sebagian harga konsumsi.

2.6 Pengumpulan Data

2.6.1 Instrumen Pengumpulan Data

Pendapat Kasmadi dan Nia Siti (2013) questioner ataupun angket ialah serangkaian pertanyaan tertulis yang membutuhkan respon baik sesuai tau tidak dari sikap responden. Pertanyaan yang dituliskan di angket disesuaikan dengan indikator terkait variabel yang diuji.

2.6.2 Skala *Likert*

Skala *Likert* ialah pernyataan deklarasi disertai alternatif yang menunjukkan taraf persetujuan atas sebuah pernyataan (Kasmadi dan Nia Siti, 2013). Jumlahan responsnya bisa genap atau ganjil bergantung tujuannya. Pendapat Sugiyono (2011) Skala *Likert* bertujuan pengukuran anggapan, sikap dan resepsi individu atau kelompok perorangan terkait peristiwa social atau hal yang diteliti. Dalam sebuah penelitian, peneliti merumuskan fenomena sosial yang pada yahap berikutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dalam skala *Likert*, untuk mengukur sesuatu data maka variabel harus dijabarkan. Langkah selanjutnya variabel indikator yang sudah dijabarkan menjadi sebuah titik tolak ukur untuk menyusun butir butir pernyataan atau pertanyaan questioner. Skala dari kriteria di jabarkan menjadi lima poin dengan penulisan meliputi Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju (Syofian et al, 2015).

Tabel 2.1 Skala *Likert*

Jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

2.7 Populasi dan Sampel

2.7.1 Populasi

Populasi ialah aspek terpenting dari penelitian yang meliputi subyek/objek yang pasa setiap obyek/subyek dengan suatu ciri khas dan mutu yang sudah dipelajari sebelumnya lalu diambil simpulannya (Sugiyono, 2013).

2.7.2 Sampel

Sampel adalah atribut dan jumlah dari subyek/obyek dalam populasi. Sampel sebagai bagian atau himpunan bagian atau subset dari suatu populasi. Peneliti dapat mengambil sampel dari suatu populasi bila banyaknya populasi yang diteliti sangat besar, dan terhambat oleh terbatasnya waktu, tenaga, dan biaya karna ketidakmungkinan peneliti mempelajari populasi dalam skala besar (Sugiyono, 2013).

2.8 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah rumusan masalah yang disajikan dalam kalimat tanya yang merupakan hasil sementara dari rumusan masalah penelitian. Maksud dari sementara karna jawabannya belum didasarkan kenyataan

yang didapatkan sewaktu mengumpulkan datanya tapi hanya didasarkan teori yang sesuai dengan penelitian. Dengan pernyataan tersebut hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban sementara bukan jawaban yang sebenarnya dari rumusan masalah (Sugiyono, 2013).

2.9 Variabel

2.9.1 Variabel Independent/Bebas

Pendapat Sugiyono (2011), variabel bebas ialah variabel yang memberi pengaruh atau penyebab berubah atau kemunculan variabel terikatnya.

2.9.2 Variabel Dependent/Terikat

Merupakan variabel yang menerima pengaruh ataupun sebagai akibat dikarenakan munculnya variabel independen (Sugiyono, 2011).

2.10 Validitas dan Reliabilitas

2.10.1 Pengertian Validitas

Validitas berdasar Kuncoro (2009) ialah sebuah skala ukur dikatakan valid, jika melaksanakan sesuatu yang semestinya dilaksanakan dan mengukur sesuatu yang semestinya diukur.

2.10.2 Pengertian Reliabilitas

Reliabilitas ialah kekonsistenan ataupun keajegan skor sebuah alat ukur penelitian pada orang yang sama dan digunakan pada kesempatan yang tidak sama. Pendapat Wrightstone reliabilitas ialah sebuah prediksi taraf

kekonsistenan atau keajegan antara mengukur ulang dan mengukur dari awal dengan alat ukur yang sama.

2.11 E-S-Qual

2.11.1 Pengertian E-S-Qual

Pendapat Parasuraman et al. (2005) E-S-Qual ialah e-service quality ialah kualitas pelayanan *online* sebagai level suatu *website* yang memberikan wasah pada pelanggan sewaktu bertransaksi jual beli dan mengirimkan barang dan jasa dengan efektif dan efisien. E-service quality sebagai versi baru dari mutu pelayanan, berguna untuk penilaian sebuah pelayanan yang terdapat di jaringan internet.

2.11.2 Dimensi E-S-Qual

Pendapat Parasuraman et al. (2005) E-S-Qual dengan 4 dimensi meliputi 22 butir pernyataan serta satu sub skala yakni E-Recs-Qual dengan 3 dimensi meliputi 11 butir pertanyaan. E-Recs-Qual sebagai skala yang difokuskan untuk mengatasi permasalahan terkait pelayanan dan berbagai keperluan *customer*. Dimensi pada metode E-S-Qual dan E-Recs-Qual, meliputi:

1. *Efficiency* (EFF), yakni kelancaran dan mudahnya memakai dan akses suatu *website*.
2. *Fulfillment* (FUL), yakni kesesuaian penyediaan dan pelayanan yang ada dan kemampuan melayani dengan tepat waktu. Dimensi ini meliputi tepat dan cepatnya *website* menyajikan halaman yang dicari pengguna.

3. *System Availability* (SYS), yakni kesesuaian fungsi teknis dengan tujuan menunjang pelayanan dan sejalan dengan fungsinya. Komponennya ialah siapnya fungsi *link* yang terdapat di *website*, *website* tidak bermasalah sewaktu proses input oleh penggunanya, dan kelancaran halaman yang *unfreeze*.
4. *Privacy* (PRI), yakni seberapa jauh layanan terkait aman dipakai dan menjaga info pelanggan.
5. *Responsiveness* (RES), yakni menangani secara efektif terkait permasalahan dan kembali lewat situs itu.
6. *Compensation* (COM), yakni seberapa jauh *website* memberikan kompensasi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna.
7. *Contact* (CON), yakni adanya bantuan berupa telepon atau lewat *online*.

2.12 Webqual 4.0

2.12.1 Pengertian Webqual 4.0

Pendapat Slabey pada wahidin (2013) webqual merupakan sebuah pengukuran untuk mengetahui kualitas suatu *website* dan pengukuran yang dilakukan berdasarkan *quality function development* (QFD) pada pengembangan dan implementasinya QFD merupakan proses yang berdasar pada “voice of customer”, hal ini membuktikan bahwa Webqual dalam menggunakan persepsi pengguna sebagai penilaian terhadap *website*. Webqual mengalami beberapa implementasi dan pengembangan pada dimensinya seperti Webqual 1.0, Webqual 2.0, Webqual

3.0. Pada penelitian kali ini mempergunakan Webqual 4.0 yang disusun menurut 3 dimensi yakni: Kegunaannya, Mutu Informasi, dan Interaksi Layanannya.

2.12.2 Dimensi Webqual 4.0

Pendapat Bames & Vidgen (2012) Dimensi Webqual 4.0 ialah pembaharuan & dari hasil analisa dari Webqual 3.0 yaitu:

1. Kegunaan (*Usability*)

Dimensi Usability berkaitan dengan rancangan yang terdapat pada *website* seperti, tampilan *website* tersebut, gambaran serta navigasi *website* yang sampai ke pengguna, dan kemudahan ketika mengakses *website*.

2. Kualitas Informasi

Merupakan dimensi yang menjadi kualitas dari *content* dalam sebuah *website*, dan menjadi alat ukur pantas tidaknya suatu informasi disajikan dalam *website* kepada penggunanya

3. Kualitas Interaksi Layanan

Dalam hal ini berhubungan dengan empati dan kepercayaan adalah dimensi yang penting dalam mengukur kualitas sebuah *website*. Contoh yang paling sederhana adalah keamanan informasi saat mengakses *website*, dan betransaksi, memberikan rasa aman kepada pengguna yang memberikan informasi pribadi,

serta komunikasi dengan pihak pengelola *website* dan personalisasi *website*.

2.13 *Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)*

Partial Least Square (PLS) merupakan sebuah analisis persamaan struktural berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus model struktural (Rezkiyani, Suprpto, & Rachmadi, 2018). PLS merupakan pendekatan pemodelan yang lunak terhadap *Structural Equation Model (SEM)* tanpa asumsi tentang pendistribusian data (Wong, 2013). PLS dapat digunakan untuk tujuan konfirmasi (seperti pengujian hipotesis) dan tujuan eksplorasi. Tujuan eksplorasi mendapat keutamaan untuk menggunakan PLS, namun PLS juga dapat memprediksi terdapat atau tidaknya hubungan kemudian proposisi untuk pengujian. Tujuan utamanya adalah menjelaskan hubungan antar konstruk dan penekanan terhadap nilai hubungan tersebut (Yamin & Kurniawan, 2011).

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan alat analisis statistik penggabungan dari analisis faktor dan analisis regresi (Santoso S. , 2011). Pada tahun 1950-an, SEM sudah mulai dikemukakan oleh para ahli statistik yang mencari metode untuk membuat model yang dapat menjelaskan hubungan di antara variabel-variabel. Dalam kenyataan, khususnya ilmu-ilmu sosial, banyak variabel yang bersifat laten (variabel yang nilai kuantitatifnya tidak dapat diketahui secara tampak), seperti motivasi, komitmen, kesetiaan pelanggan, dan lainnya. Variabel-

variabel tersebut baru bisa diukur dengan sejumlah indikator (variabel manifes), dan hubungan di antara keduanya, serta antar variabel laten memunculkan model yang membutuhkan alat analisis lanjutan untuk menyelesaikannya.

Evaluasi model dalam PLS meliputi 2 (dua) tahap, yaitu evaluasi *outer model* atau model pengukuran dan evaluasi *inner model* atau model struktural (Maulida, 2018). Evaluasi model pengukuran terdiri dari 4 (empat) tahapan pemeriksaan, yaitu *individual item reliability*, *internal consistency* atau *construct reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*. Pada pemeriksaan *individual item reliability*, nilai *outer loading* yang dapat disimpulkan baik adalah yang memiliki nilai di atas 0,6 sehingga indikator tersebut valid sebagai pengukur variabel laten (konstruk) (Ghozali, 2014).

Selanjutnya melihat *internal consistency reliability* berdasarkan dari nilai *composite reliability*. *Internal consistency reliability* merupakan sebuah tes atau prosedur menilai karakteristik, keterampilan, atau kualitas yang sama. Ini adalah ukuran ketepatan antara pengamat atau instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai *composite reliable* di atas 0,7 (Subiyakto, Ahlan, Kartiwi, & Sukmana, 2015).

Pada pemeriksaan *average variance extracted*, dihasilkan nilai yang digunakan untuk mengukur banyaknya varian yang dapat ditangkap oleh konstraknya dibandingkan dengan variansi yang ditimbulkan oleh kesalahan pengukuran. Kriteria ini

didefinisikan sebagai nilai tengah rata-rata dari pemuatan kuadrat dari indikator yang terkait dengan konstruk (yaitu, jumlah pemuatan kuadrat dibagi dengan jumlah indikator). Oleh karena itu, AVE setara dengan komunalitas konstruk. Nilai AVE harus lebih besar dari 0,5. (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2017). Pemeriksaan terakhir dari evaluasi model pengukuran adalah melihat nilai *discriminant validity*. *Discriminant Validity* dari model pengukuran dapat dihitung berdasarkan nilai cross loading dari variabel manifes (indikator) terhadap setiap variabel laten (konstruk). Jika korelasi antara konstruk dengan setiap indikatornya lebih tinggi daripada korelasi dengan konstruk lainnya, maka konstruk tersebut dapat dikatakan memprediksi indikatornya lebih baik daripada konstruk lainnya (Wong, 2013) (Sarstedt, Ringle, & Hair, 2017).

Setelah evaluasi model pengukuran dilakukan, langkah selanjutnya adalah evaluasi model struktural. Pada evaluasi model struktural ini, terdapat 6 (enam) tahapan yang dilakukan. Tahapan tersebut adalah melihat signifikansi hubungan antar konstruk (path coefficient), nilai R² (coefficient of determination), nilai t-test (t-statistics), pengujian f² (*effect size*), Q² (*predictive relevance*), dan q² (*relative impact*) (Subiyakto, Ahlan, Kartiwi, & Sukmana, 2015).

Signifikansi hubungan antar konstruk dapat dilihat berdasarkan nilai β (*path coefficient*). *Path Coefficient* adalah versi standar dari bobot regresi linier yang dapat digunakan dalam menguji kemungkinan hubungan sebab akibat antara variabel statistik dalam pendekatan pemodelan persamaan struktural. Dapat

diartikan, pengujian *path coefficient* dengan melihat hubungan penting antar konstruk dimana koefisien jalur menggambarkan pengaruh kekuatan hubungan antar konstruk. Uji *path coefficient* dilihat dari nilai ambang batas yaitu 0,1, dimana *path* memiliki pengaruh pada model yang diajukan jika hasil nilai uji berada di atas 0,1 (Ringle, Sarstedt, Mitchell, & Gudergan, 2018).

Koefisien determinasi, dilambangkan R^2 atau r^2 adalah proporsi variance dalam variabel dependen yang dapat diprediksi dari variabel independen. R^2 merupakan statistik yang digunakan dalam konteks model statistik yang tujuan utamanya adalah prediksi hasil di masa depan atau pengujian hipotesis, berdasarkan informasi terkait lainnya R^2 memberikan ukuran seberapa baik hasil yang diamati direplikasi oleh model, berdasarkan proporsi variasi total hasil yang dijelaskan oleh model. Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya. Salah satu metode pengujian hipotesis adalah dengan melakukan *t-test*. Pada pengujian *t-test* (t-statistics) ini dilakukan dengan menggunakan metode *bootstrapping* pada SmartPLS 3, menggunakan uji *two-tailed* dengan *significance level* 0,05 untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian (Asyraf, 2013).

2.14 Penelitian Terkait

Pelitian Terkait Sebelumnya yang dapat menunjang dalam pembuatan tugas terakhir ini, dengan menggunakan metode E-S-Qual dan Webqual 4.0. Berikut adalah jurnal yang relevan:

Tabel 2.2 Penelitian Terkait

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Jurnal	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Aryanto (2016)	Evaluasi kualitas E-commerce dengan basis web dengan metode webqual an e-s-qual pada Hoodized.com	Menggabungkan metode webqual 4.0 san e-s-qual secara bersama-sama dalam melaksanakan kualitas layanan website	Dimensi yang paling berpengaruh dalam kualitas website adalah usability. Hasil nilai kualitas e-commerce mencapai angka 0,81 (Baik)
2.	Safira <i>et al.</i> (2017)	Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak pada Kepuasan Pengguna	Menggunakan metode E-S-Qual dan menggunakan semua variabel e-s-Qual	menyatakan bahwa secara pengujian parsial, varibel bebasnya yaitu <i>Effeciency</i> , <i>System Availability</i> ,

		melalui E-S-Qual		<i>Fullfilment, Privacy, dan Responsiveness</i> berpengaruh signifikan pada variabel terikatnya yakni <i>Satisfaction</i> pada user layanan website Bukalapak
3.	Parasuraman et al (2005)	E-S-Qual : A Multiple-Item Scale for assessing Electronic Service Quality	Menjelaskan metode E-S-Qual dan metode E-RecS-QUAL	Menjelaskan bahwa metode e-s-qual memiliki 22 butir skala dan e-recs-qual memiliki 11 butir skala. Dan kedua metode hanya untuk mengetahui kualitas layanan, faktor kebahagiaan tidak melalui

				pengukuran dengan kedua metode tersebut
4.	Bames Dan Vidgen (2002)	Assesing E-Commerce Quality with Webqual: An Evaluation of The Usability, Information Quality, and Interaction Quality of Internet Bookstores	Mengaplikasikan metoder webqual 4.0	Dimensi dalam e-s-qual yaitu responsiveness, reliability dan trust berhubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan dan empathy tidak signifikan. Dalam penelitian ini siantara tiga website internet bookstore amazon memiliki hasil yang paling baik.

5.	Epriani (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website MizanStore pada Kepuasan Pelanggan berdasar Metode Webqual 4.0 dan E-S-Qual	Menggabungkan kedua metode yaitu webqual 4.0 dan e-s-qual	Kualitas website mempengaruhi kepuasan pelanggan dan variabel usability, information quality, service interaction quality, dan system availability secara simultan mempengaruhi
----	----------------	--	---	---

Adapun jurnal penelitian terkait yang berhubungan dengan laporan skripsi ini dengan menggunakan metode E-S-Qual dan Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas *website*, antara lain:

Pada Penelitian Pertama yaitu Aryanto, 2016. Evaluasi kualitas E-commerce dengan basis web melalui metode webqual an e-s-qual pada Hoodized.com yang menggabungkan kedua variabel antara dimensi yang ada pada metode e-s qual serta dimensi yang ada pada webqual 4.0 dalam menguji kualitas *website* Hoodized.com dimana dimensi yang digunakan dari dua

variabel tersebut adalah *Usability*, *Information Quality*, dan *System Availability*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan e-commerce berkualitas yang baik berdasar nilai dari hasil penelitian ini yang mencapai 0,81 dan dimensi *Usability* merupakan dimensi yang paling berpengaruh pada kualitas layanan *website Hoodized.com*.

Pada Penelitian Kedua yaitu Safira et al. 2017. Analisis Kualitas Layanan *Website Bukalapak* pada Kepuasan Pengguna dengan E-S-Qual. Artikel ini membahas tentang bagaimana pengaruh yang diberikan oleh kualitas *website Bukalapak* pada kepuasan pengguna yang memakai jasa e-commerce bukalahap. Peneliti memakai metode E-S-Qual dimana didalam metode tersebut mempunyai dimensi yang mempengaruhi signifikan pada kepuasan pengguna bukalahap. Karya ilmiah ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dalam analisis ini variabel bebasnya di atas 1 variabel dan 1 variabel yang terikat. Hasil dari analisis ini menyatakan bahwa secara pengujian parsial, varibel bebasnya yakni *Effeciency*, *System Availability*, *Fullfilment*, *Privacy*, dan *Responsiveness* berpengaruh signifikan pada variabel terikatnya yakni *Satisfaction* pada pengguna layanan *website Bukalapak*.

Pada jurnal terkait lainnya membahas tentang variabel yang terdapat pada e-s-qual dan webqual 4.0 terkait layanan kualitas *website*. Dari kelima jurnal terkait

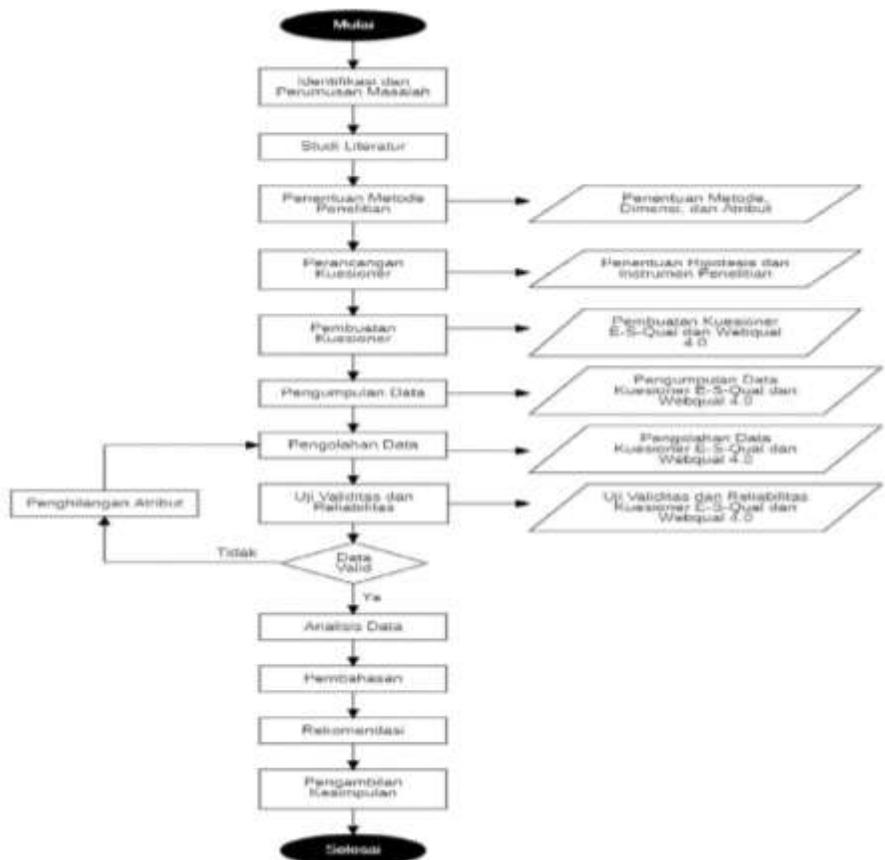
diatas memiliki tujuan yang serupa dengan konteks yang berbeda.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Bagan prosedur penelitian bisa disimak gambar di bawah ini :



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Siti Khoffah, 2021

*ANALISI TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

Penelitian *website* Kitabisa.com melalui berbagai tahap meliputi:

1. Identifikasi dan Merumuskan Permasalahan

Dalam hal ini dilakukan pada permasalahan yang akan dikaji dengan menetapkan pembatasan masalah sehingga lingkup penelitiannya tidak melenceng dari tujuannya. Upaya mengidentifikasi permasalahan dengan analisis tingkat kualitas *website crowdfunding* kitabisa.com. Dalam mengidentifikasi permasalahannya dengan mengamati untuk memperoleh ide/gagasan untuk diteliti.

2. Studi Literatur

Studi ini dipergunakan untuk memperoleh landasan kepustakaan terkait Analisis tingkat kualitas *website crowdfunding* kitabisa.com terhadap penggalangan dana covid-19 menggunakan metode e-s-qual dan metode webqual 4.0. Adapun dasar teorinya meliputi jurnal, buku dan penelitian dengan tema yang berkaitan dengan tingkat kualitas *website, crowdfunding, E-S-Qual, Webqual 4.0* dan serta *website* resmi terkait tema kajian yang diteliti.

3. Penentuan Metode Penelitian

Menentukan metode dan menggambarkan rancangan penelitian seperti mekanisme dan langkah yang mesti dilakukan pada penelitian, waktu penelitian, sumber data, menetapkan dimensi, dan atributnya. Penelitian

ini difokuskan pada metode kuantitatif, dan dengan dimensi dari metode e-s-qual dan metode webqual 4.0.

4. Perancangan Kuesioner

Dalam hal ini sebagai pondasi yang mendasar suatu penelitian, suatu rancangan kuesioner memerlukan hipotesis yakni bentuk pernyataan yang sewaktu disusun belum tentu benar dan tidaknya, dan instrumen penelitian merupakan alat pengumpul data yang pada penelitian ini melalui dimensi dari e-s-qual dan webqual 4.0.

5. Pembuatan Kuesioner

Penyusunan kuesioner ini guna memperoleh info yang sesuai terkait tujuan yang diteliti serta memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi. Penyusunan kuesioner meliputi indikator pernyataan dan skala *likert* pernyataannya berdasar aspek kualitas website dalam memakai *crowdfunding* dengan metode e-s-qual dan metode webqual 4.0. Pembuatan kuesioner ini melalui *google form*.

6. Pengumpulan Data

Yakni memakai kuesioner berhubungan dengan aspek kualitas *website crowdfunding* kitabisa.com dengan metode e-s-qual dan metode webqual 4.0 sebagai bagian penting untuk kelacaran dan ketercapaian sebuah penelitian. Dalam mengumpulkan datanya dan penyebaran kuesionernya melalui *google form*.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Siti Khoffah, 2021

**ANALISI TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

Usai olah data maka diuji validitas dan reliabilitas kuesionernya untuk mengetahui kesesuaian data sebenarnya berlaku pada objek dengan yang terkumpul, dalam pengujian sejauh mana hasil ukurnya dengan objek yang sama akan mendapatkan data yang serupa, dan mengukur data para ahli terkait e-s-qual dan webqual 4.0 valid dan reliabel atukah tidak, uji ini disebut dengan uji measurement model menggunakan 30 Responden menggunakan SmartPLS 3.0.

8. Pengolahan Data

Data yang terhimpun dari kuesioner, kemudian dilakukan pengolahan dan dicari frekuensinya terkait tingkat kualitas *website crowdfunding* kitabisa.com dengan metode e-s-qual dan metode webqual 4.0. Pengolahan data dengan program Smartpls 3.0 pengolahan data yang dilakukan meliputi uji *outer model* dan uji *inner model*.

9. Analisa Data

Dalam hal ini menganalisa angket dan *crowdfunding*. Hasil dari analisis angket diselaraskan dengan hasil analisis *e-s-qual* dan *webqual 4.0* dengan metode analisa data deskriptif. Analisisnya untuk menyusun pembahasan terkait tingkat kualitas *website* kitabisa.com terhadap penggalangan dana covid-19 yang nantinya dijadikan info maka karakter data terkait dipandang dan berguna sebagai penyelesaian terkait

masalah yang dikaji. Analisa data pada penelitian ini menggunakan Smartpls 3.

10. Pembahasan

Membahas Hasil dari Analisis data untuk tingkat kualitas *website* kitabisa.com terhadap penggalangan dana covid-19. pembahasan yang dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner tingkat kualitas *website* kitabisa.com terhadap penggalangan dana covid-19. Hasil pengolahan data tersebut akan menghasilkan pembahasan yang menentukan tingkat kualitas *website* dan faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat kualitas *website*.

11. Rekomendasi

Pembuatan rekomendasi berdasarkan Hasil dari analisis data yang diperoleh. Tujuannya supaya bisa menjawab masalah yang terjadi dan bisa menunjang pihak kitabisa.com untuk memperbaiki kualitas *website*.

12. Penarikan Simpulan

Simpulan penelitian ini diperoleh dari tahap awal sampai pembahasan hasil analisis datanya. Dalam mengambil putusan diharap bisa mendapat solusi untuk masalah yang terjadi, serta memuat gagasan yang sudah dikemukakan. Peneliti menyarankan untuk mengembangkan penelitian berikutnya dan memberi saran kepada kitabisa.com dalam meningkatkan kualitas *website*.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Yakni memakai kuesioner/angket. Kuesioner yang diberikan dan dijawab respondennya lalu diuji validitas dan reliabilitasnya. Peneliti memakai skala *Likert* (kuesioner yang disebarakan pada pengguna Kitabisa.com) dan berbentuk *severity ratings* (kuesioner yang disebarakan pada para ahli).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menjadi elemen yang utama dan penting dipertimbangkan dengan seksama agar diperoleh kesimpulan yang terpercaya dan efisien dalam lingkup atau objek yang diteliti. Populasi yang diteliti ialah pengguna *website* kitabisa.com.

3.3.2 Sampel

Sampel ialah bagian populasi yang dipilih dan representatif pada populasinya. Dalam hal ini sampelnya ialah pemakai *website* Kitabisa.com untuk Penggalangan Dana *Covid-19* di Jabodetabek.

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4.1 Tempat Penelitian

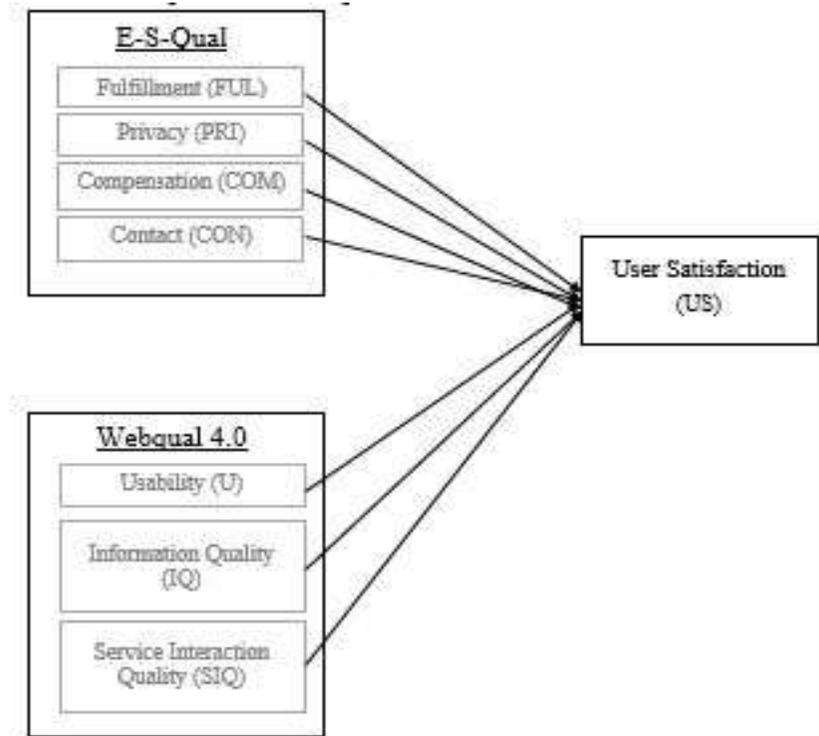
Peneliti menyebarkan kuesioner di area Jabodetabek melalui kuesioner *online* (*google form*) dan dalam Penelitiannya dengan metode *e-s-qual* dan metode *webqual 4.0* dilaksanakan di Jabodetabek.

3.4.2 Waktu Penelitian

Untuk penyebaran kuesioner berlangsung pada bulan November 2020. Untuk penelitian *e-s-qual* dan *webqual 4.0* dilaksanakan pada bulan Desember 2020 setelah analisa kuesioner.

3.5 Model Penelitian

Dalam hal ini menunjukkan hubungan antara variabel yang akan ditelaah. Adapun model penelitiannya ialah:



Gambar 3.2 Model Penelitian

Berlandaskan model penelitiannya yang terdapat pada Gambar 3.2 memperlihatkan yakni:

- a. Variabel independen
 1. Dimensi Pemenuhan (*Fulfillment*) selaku variabel *FUL*.
 2. Dimensi Kebebasan Pribadi (*Privacy*) selaku variabel *PRI*.

3. Dimensi Kompensasi (*Compensation*) selaku variabel *COM*.
 4. Dimensi Kontak (*Contact*) sebagai variabel *CON*.
 5. Dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability*) selaku variabel *U*.
 6. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) selaku variabel *IQ*.
 7. Dimensi Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*) selaku variabel *SIQ*.
- b. Variabel Dependen

Variabel dependen yang diteliti ialah Kualitas Website (*User Satisfaction*) sebagai variabel *US* Yang memiliki hipotesis sebagai berikut:

H₁: *Fulfillment, Privacy, Compensation, Contact, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* secara simultan atau bersamaan mempengaruhi *User Satisfaction*.

H₂: *Fulfillment, Pricavy, Compensation, Contact, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* secara sebagian atau parsial mempengaruhi *User Satisfaction*.

3.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan skema hubungan terkait, sehingga peneliti mengajukan hipotesis meliputi :

- a. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Fulfillment* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com?
- b. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Privacy* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com?
- c. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Compensation* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com?
- d. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Contact* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com?
- e. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Usability* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com?
- f. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Information Quality* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com?
- g. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Service Interaction Quality* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com?

3.7 Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan instrument kuesioner atau angket. Untuk lebih memahaminya, bisa disimak variabel dan indikator dalam penyusunan kuesioner di bawah.

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Kuesioner E-S-Qual

Sumber: Parasuraman (2005)

Variabel	Indikator
<i>Fulfillment</i>	Kesediaan website dalam pemenuhan informasi yang dijanjikan kepada pengguna
	Adanya kejujuran untuk tiap sumbangan yang diterima
	Memelihara kegiatan donasi yang aman dan nyaman
<i>Privacy</i>	Data pemakai dan informasi secara personalnya terlindungi
	Kepercayaan pemakai situs aman dari masalah
	Kepercayaan pemakai sepakat untuk memberikan donasi lewat situs
	Kemampuan membangun kepercayaan pada pemakai untuk merasakan aman.
	Informasi transaksi dilindungi
<i>Compensation</i>	Bisa melaksanakan re-fund ketika terdapat permasalahan
	Memberikan fasilitas jika terjadi masalah
<i>Contact</i>	Tersedia kontak untuk menangani permasalahan dan aduan
	Adanya customer service via online
	Adanya kontak pembuat donasi yang mendetail

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Kuesioner Webqual 4.0

Sumber: Barness & Vidgen (2002)

Variabel	Indikator
<i>Usability</i>	Memberikan pengalaman yang positif
	Memberikan tampilan yang menarik
	Memberikan design yang sesuai
	Menampilkan petunjuk yang jelas

Siti Khoffah, 2021

ANALISI TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

	Mudah dimengerti, interaksi jelas
	Mudah mengoprasikan situs
<i>Information Quality</i>	Menampilkan informasi yang akurat
	Menampilkan informasi yang <i>up to date</i>
	Menampilkan informasi yang sesuai
	Menampilkan informasi yang mudah dipahami
	Menampilkan informasi yang mendetail
	Menampilkan informasi yang dapat dipercaya
	Memberikan informasi yang sesuai
<i>Service Interaction Quality</i>	Memberikan rasa aman ketika bertransaksi
	Mempunyai citra yang baik
	Membangun kesan yang personal
	Meberikan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Penelitian ini memakai analisis butir dari data hasil kuesioner berupa item pernyataan. Uji validitas dengan tujuan untuk melihat apakah setiap variabel yang dipertanyakan layak digunakan sebagai alat pengukur. Pengujian ini dengan memperbandingkan angka r-hitung dari hasil uji (*Corrected Item Total Correlation*) dengan r-tabelnya. Bila r-hitung di atas r-tabel sehingga disebut valid, namun bila r-hitung kurang dari r-tabel butir pernyataannya tidak valid. Penentuan kevalidan jika angka r-hitung $>$ r-tabel dengan signifikansinya 5%.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas ialah ukuran sebuah keajegan dan kekonsistenan responden sewaktu merespon terkait konstruksi pertanyaan sebagai ukuran variabel dan disusun berupa kuesioner. Pengujian ini menggunakan Smartpls 3. Menurut Ghozali (2014) Reliabilitas sebuah konstruk variabel bernilai baik bila angkanya 0,70, sedangkan pada angka 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup.

3.9 Metode Analisis Data

Data yang dihimpun dianalisa bersifat kuantitatif dengan menerapkan statistik deskriptif dan analisis komparatif, yakni perpaduan dari deskripsi, analisis dan perbandingan. Dalam hal ini, datanya diperoleh dari hasil kuesioner. Adapun hasil statistik deskriptifnya berbentuk persentase dan angka statistik.

3.10 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Studi Literatur	█																				█															
Penyobarah Data Kuesioner																																	█			
Pengumpulan data Kuesioner																																	█			
Uji Validitas dan reliabilitas																																	█			
Pengolahan Kuesioner																																	█			
Analisa Data																																	█			
Pembahasan																																	█			
Pengambilan kesimpulan																																	█			

Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kitabisa.com

Kitabisa.com atau PT Kita Bisa Indonesia bergerakak pada bidang jasa yang merupakan sebuah *website* penggalangan dana dan donasi secara *online* serta transparan.

Kitabisa.com pertama kali dicetuskan oleh Alfatih Timur atau yang akrab dikenal sebagai Timmy pada 2013 seorang mahasiswa Universitas Indonesia Fakultas Ekonomi. Timmy adalah mahasiswa yang dekat dengan Prof. Rhenald Khasali selaku dosen pengajarnya beliau merupakan Guru Besar Universitas Indonesia sekaligus pendiri Rumah Perubahan. Berkat bimbingan Prof. Rhenald Khasali serta tingkat kepedulian sosial yang tinggi Kitabisa.com dibuat oleh Timmy yang mengajak teman-temannya ahli di bidang IT untuk membantunya dalam membangun *startup* Kitabisa.com yang dibuat yang tujuannya menjadi wadah bagi mereka yang hendak mewujudkan proyek sosialnya.

Tanggal 17 September 2014 di *America Pasific Palace* Jakarta didampingi oleh Prof. Rhenald Khasali selaku dewan Kitabisa.com dan Vikra Ijas sebagai *CO-Funder*. Dalam kesempatan itu, Prof. Rhenald Khasali

Siti Khoffah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

52

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

menyampaikan latar belakang dan sejarah didirikannya kitabisa.com semenjak pertengahan tahun 2013 yang didirikan oleh Timmy dan rekan-rekannya. Kitabisa.com didirikan dari ide yang bersumber dari pemikiran kedua belah pihak yang mempunyai sumber dana yang banyak dan hendak memberikan bantuan pada pihak lainnya yang kekurangan, sementara dari sudut lainnya terdapat pihak-pihak yang mempunyai gagasan dan program yang tepat yang membantu serta memberikan fasilitas yang lengkap untuk memberikan bantuan pada sesamanya yang sedang kekurangan. Oleh karena itu, website kitabisa.com hadir sebagai jembatan antara kedua sisi.

Yayasan Kitabisa.com terdaftar di Kemenkumham, memperoleh izin PUB dari Kemensos dengan diterbitkannya SK Menteri No. 478/HUK-PS/2017, dan diaudit oleh KAP yang mendapatkan predikat WTP.

4.1.2 Value Kitabisa.com

Kitabisa mempersiapkan tempat untuk OrangBaik yaitu individu, Perusahaan, maupun Organisasi yang ingin berpartisipasi dalam:

- a. Menghimpun dana yaitu melalui cara membuat halaman penggalangan atau halaman donasi *online* untuk tujuan yang beragam seperti tujuan personal, sosial, kreatif dan lainnya.
- b. Berdonasi atau membantu mereka yang membutuhkan bantuan dana sesuai dengan

kategori secara *online* kapan saja dan dimana saja.

Kitabisa.com yang merupakan *open platform* mengangkat *value* gotong royong yang dimana mereka percaya bahwa semua dapat dilakukan dengan gotyong royong dan siapapun dapat mengakses kitabisa berdonasi serta menggalang dana kapanpun dan dimanapun sepanjang mereka melengkapi persyaratan verifikasi identitas dan tidak bertentanga dengan hukum di Indonesia.

4.2 Indikator dan Butir Pernyataan

Indikator dan Butir Pernyataan yang akan disajikan dalam kuesioner *google form* pada penelitian ini :

Tabel 4.1 Indikator dan Butir Pernyataan

Varia bel	Dime nsi	Kode	Indikator	Pernyataan
<i>E-S- Qual</i>	<i>Fulfill ment</i>	<i>FUL₁</i>	Ketersediaan website guna mencukupi informasi yang disampaikan kepada penggunanya	Kitabisa.com memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pengguna tentang berdonasi Covid-19
		<i>FUL₂</i>	Jujur atas semua informasi yang ada	Informasi donasi yang disajikan pada website Kitabisa.com bersifat jujur
		<i>FUL₃</i>	Memelihara kegiatan transaksi yang mudah serta aman	Kitabisa.com menjaga aktivitas donasi yang aman dan nyaman
	<i>Priva cy</i>	<i>PRI₁</i>	Data pemakai dan informasi secara pribadi dilindungi	Kitabisa.com melindungi data personal pengguna
		<i>PRI₂</i>	Kepercayaann ya pemakai situs aman dari trouble	Kitabisa.com aman dari serangan keamanan informasi
		<i>PRI₃</i>	Kepercayaann ya pemakai setuju	Website kitabisa.com memberikan rasa percaya

Siti Khoffah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

			melakukan donasi dengan website	kepada pengguna saat berdonasi
		<i>PRI₄</i>	Kemampuan memberikan kepercayaan penggunaannya merasakan aman	Website kitabisa.com memberikan rasa aman kepada pengguna saat berdonasi
		<i>PRI₅</i>	Informasi transaksi terlindungi	Pengguna yakin informasinya akan terlindungi saat berdonasi di kitabisa.com
	<i>Compensation</i>	<i>COM₁</i>	Bisa merefund ketika mengalami permasalahan	Pengguna bisa mengajukan proses re-fund dana ketika mengalami permasalahan dalam berdonasi
		<i>COM₂</i>	Memberi fasilitas jika mengalami gangguan	Kitabisa.com menyediakan customer service yang responsible
	<i>Contact</i>	<i>CON₁</i>	Menyediakan CP untuk menyelesaikan permasalahan	Kitabisa.com menyediakan call center dan live chat yang dapat mengatasi masalah pengguna

			serta menerima keluhan	
		<i>CON₂</i>	Menyediakan CS Online	Kitabisa.com memberikan layanan CS yang bisa diakses selama 24 jam
		<i>CON₃</i>	Menyediakan detail CP pembuat donasi	Pengguna kitabisa.com mudah menemukan dan mengakses customer service
<i>Webqual 4.0</i>	<i>Usability</i>	<i>U₁</i>	Memberikan pengalaman yang positif	kitabisa.com memberikan pengalaman yang positif untuk pengguna
		<i>U₂</i>	Memberikan tampilan yang menarik	Tampilan website kitabisa.com menarik
		<i>U₃</i>	Memberikan design yang sesuai	Tampilan kitabisa.com sesuai dengan tipenya (<i>website crowdfunding</i>)
		<i>U₄</i>	Menampilkan petunjuk yang jelas	Navigasi dan petunjuk yang jelas diberikan oleh situs kitabisa.com
		<i>U₅</i>	Mudah dimengerti, interaksi jelas	Kitabisa.com memberikan interaksi yang jelas dan mudah dimengerti

		U_6	Mudah mengoprasikan situs	Kitabisa.com mudah untuk dioprasikan dan dipelajari
Infor matio n Qualit y	IQ_1	Menampilkan informasi yang akurat	Kitabisa.com menyediakan informasi yang akurat	
	IQ_2	Menampilkan informasi yang <i>up to date</i>	Kitabisa.com menampilkan informasi yang tepat waktu / <i>up to date</i>	
	IQ_3	Menampilkan informasi yang relevan	Kitabisa.com menampilkan informasi yang relevan	
	IQ_4	Menampilkan informasi yang mudah dimengerti	Informasi pada website kitabisa.com mudah dimengerti	
	IQ_5	Menampilkan informasi secara detail	Kitabisa.com menampilkan informasi secara detail	
	IQ_6	Menampilkan informasi yang dapat dipercaya	Informasi yang ditampilkan kitabisa.com dapat dipercaya	
	IQ_7	Memberikan informasi yang sesuai	Kitabisa.com menampilkan informasi yang sesuai format	

<i>Service Interaction Quality</i>	<i>SIQ₁</i>	Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi	Kitabisa.com memberikan rasa aman saat berdonasi
	<i>SIQ₂</i>	Memiliki reputasi yang baik	Kitabisa.com memiliki reputasi yang baik
	<i>SIQ₃</i>	Menciptakan kesan yang personal	Website kitabisa.com menciptakan ruang untuk personalisasi seperti mengubah layanan, produk dan iklan sesuai kebutuhan
	<i>SIQ₄</i>	Meberikan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi	Website Kitabisa.com memudahkan “orang baik” untuk berkomunikasi dengan penggalang dana
	<i>US₁</i>	Rasa suka dengan website	Saya suka dengan tampilan website Kitabisa.com
	<i>US₂</i>	Rasa suka dengan layanan	Saya suka dengan layanan website Kitabisa.com
	<i>US₃</i>	Akses cepat	Akses pada website Kitabisa.com cepat

<i>User Satisfaction (US)</i>	<i>US₄</i>	Manfaat yang didapatkan	Informasi yang didapatkan dari website Kitabisa.com bermanfaat bagi saya
	<i>US₅</i>	Kemudahan akses website	Website Kitabisa.com dapat diakses menggunakan gadget apapun
	<i>US₆</i>	Kesenangan menggunakan website	Setiap hari saya mengakses website kitabisa.com

4.3 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini data diperoleh dan dikumpulkan melalui menyebarkan kuesioner *online* (Secara tidak langsung) yang dibuat dengan *Google form*. Penyebaran kuesioner *online* ini dilakukan melalui *social media* (Twitter dan Instagram) yang biasanya disebar di kolom komentar potingan mengenai covid-19 maupun bantuan terhadap covid-19, dikarenakan karakteristik dari responden yaitu pernah berdonasi mengenai covid-19 pada *platform* kitabisa.com. Penyebaran kuesioner *online* ini menggunakan *online chatting* (Whatsapp dan Line) sebagai media penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada tanggal 6 Desember 2020 - 18 Desember 2020 untuk mencapai target sample yang diinginkan.

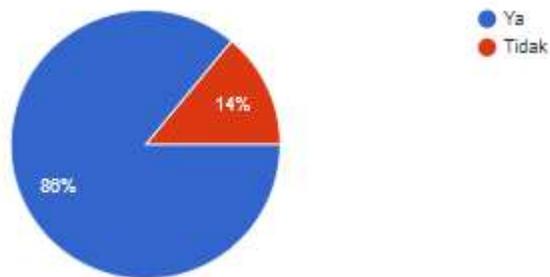
Data yang dihasilkan dari kuesioner *online* disimpan dalam *Google sheet* dan di *expor* kedalam Microsoft Excel kemudian diolah menggunakan SmartPLS. Kuesioner ini telah diisi sebanyak 236 reponden namun hanya ada 203 responden yang bisa diteruskan pada tahapan selanjutnya.

Metode Penyebaran	Valid	Tidak Valid	Keterangan
Online melalui Google Form (Tidak Langsung)	203	33	Tidak pernah berdonasi mengenai Covid-19 pada

			platform kitabisa.com
--	--	--	--------------------------

Tabel 4.2 Data Kuesioner

Data yang tidak valid merupakan responden yang tidak pernah berdonasi mengenai covid-19 pada *platform* kitabisa.com. Secara persentasi diagram ada sebanyak 86% dari jumlah responden yang datanya dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya. Dan ada 14% yaitu 33 responden yang datanya dihapus dan tidak bisa diteruskan pada tahapan selanjutnya.



Gambar 4.1 Persentasi Pengumpulan Data

4.4 Statistik Deskriptif

Maksud dari analisa ini adalah untuk menganalisa data berdasar pada hasil yang didapatkan dari jawaban respondennya pada setiap indikator pengukurannya. Adapayn hasil analisisnya bisa dicermati dalam tabel berikut.

Siti Khofifah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

4.4.1 Analisis Statistik Deskriptif E-S-Qual

Hasil Analisis Statistik Deskriptif E-S-Qual yang didapat dari kuesioner yang sudah disebar melalui *google form*.

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif E-S-Qual

Variabel	Indikator	Sangat Tidak Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Netral (%)	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)	Rata-Rata (%)	SD
Fulfillment	FUL ₁ : Kitabisa.com memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pengguna tentang berdonasi Covid-19	0,5	0	3,9	23,2	72,2	4.67	0.599
	FUL ₂ : Informasi donasi yang disajikan pada website Kitabisa.com bersifat jujur	0	0	9,9	32	58,1	4.483	0.668

	FUL ₃ : Kitabisa.com menjaga aktivitas donasi yang aman dan nyaman	0	0,5	3	25,8	70,9	4.67	0.557
Privacy	PRI ₁ : Kitabisa.com melindungi data personal pengguna	0	0	6,9	35,5	57,6	4.507	0.623
	PRI ₂ : Kitabisa.com aman dari serangan keamanan informasi	0	0.5	11,3	35,5	52,7	4.404	0.705
	PRI ₃ : Website kitabisa.com memberikan rasa percaya kepada pengguna saat berdonasi	0	0,5	4,4	32,5	62,6	4.571	0.603
	PRI ₄ : Website kitabisa.com memberikan	0	0,5	7,9	29,1	62,6	4.537	0.66

	rasa aman kepada pengguna saat berdonasi							
	PRI ₅ : Pengguna yakin informasinya akan terlindungi saat berdonasi di kitabisa.com	0	0,5	6,4	29,6	63,5	4.56 2	0.63 5
Compe nsation	COM ₁ : Pengguna dapat melakukan proses re-fund dana saat terjadi masalah saat berdonasi	2	1	20,2	22,7	54,2	4.26 1	0.94 5
	COM ₂ :Kitabisa.com menyediakan customer service yang responsible	0	2	11,3	31,5	55,2	4.39 9	0.76 5

Contact	CON ₁ : Kitabisa.com menyediakan call center dan live chat yang dapat mengatasi masalah pengguna	0	0,5	11,3	29,6	58,6	4.46 3	0.71
	CON ₂ : Kitabisa.com memberikan layanan customer service yang dapat diakses 24 jam	0,5	1	11,8	26,1	60,6	4.45 3	0.77 6
	CON ₃ : Pengguna kitabisa.com mudah menemukan dan mengakses customer service	0	2,5	7,9	29,6	60,1	4.47 3	0.74 5

4.4.2 Statistik Deskriptif Webqual 4.0

Siti Khoffah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

Hasil Analisis Statistik Deskriptif Webqual yang didapat dari kuesioner yang sudah disebar melalui *google form*.

Tabel 4.4 Statistik Deskriptif WebQual 4.0

Varia bel	Indikator	Sangat Tidak Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Netral (%)	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)	Rata- Rata (%)	SD
Usabil ity	U ₁ : kitabisa.com memberikan pengalaman yang positif untuk pengguna	0	0	3,9	25,1	70,9		
	U ₂ : Tampilan website kitabisa.com menarik	1,5	9,9	37,4	29,1	22,2		
	U ₃ : Tampilan kitabisa.com sesuai dengan tipenya (website	0	0,5	7,9	24,1	67,5	4.586	0.65 6

	crowdfunding)							
	U ₄ : Navigasi dan petunjuk yang jelas diberikan oleh situs kitabisa.com	0	1	5,4	26,1	67,5	4.601	0.638
	U ₅ : Kitabisa.com memberikan interaksi yang jelas dan mudah dimengerti	0	29,60	6,4	23,2	70,4	4.64	0.599
	U ₆ : Kitabisa.com mudah untuk dioperasikan dan dipelajari	0	0	7,4	23,6	69	4.616	0.62
Infor matio n Qualit y	IQ ₁ : Kitabisa.com menyediakan informasi yang akurat	0	0	6,9	29,6	63,5	4.567	0.619

IQ ₂ : Kitabisa.com menampilkan informasi yang tepat waktu / up to date	0	0,5	6,9	27,1	65,5	4.576	0.64 2
IQ ₃ : Kitabisa.com menampilkan informasi yang relevan	0	0,5	5,4	36	58,1	4.517	0.62 3
IQ ₄ : Informasi pada website kitabisa.com mudah dimengerti	0	0,5	3	27,6	69	4.65	0.56 2
IQ ₅ : Kitabisa.com menampilkan informasi secara detail	0	1	4,9	27,6	66,5	4.596	0.63 1
IQ ₆ : Informasi yang ditampilkan kitabisa.com	0	0,5	7,9	28,1	63,5	4.547	0.66

	dapat dipercaya							
	IQ ₇ : Kitabisa.com menampilkan informasi yang sesuai format	0	0,5	4,9	30	64,5	4.586	0.609
Service Interaction Quality	SIQ ₁ : Kitabisa.com memberikan rasa aman saat berdonasi	0	0,5	3,4	31	65	4.606	0.581
	SIQ ₂ : Kitabisa.com memiliki reputasi yang baik	0	0,5	2,5	25,6	71,4	4.68	0.545
	SIQ ₃ : Website kitabisa.com menciptakan ruang untuk personalisasi seperti mengubah	0	1	10,3	23,2	65,5	4.532	0.718

	layanan, produk dan iklan sesuai kebutuhan							
	SIQ ₄ : Website Kitabisa.com memudahkan “orang baik” untuk berkomunikasi dengan penggalang dana	0	0,5	4,9	22,2	72,4	4.665	0.592

4.4.3 Statistik Deskriptif User Satisfaction

Hasil Analisis Statistik Deskriptif User Satisfaction yang didapat dari kuesioner yang sudah disebar melalui googlr form.

Tabel 4.5 Statistik Deskriptif User Satisfaction

Varia bel	Indikator	Sangat Tidak Setuju (%)	Tidak Setuju (%)	Netral (%)	Setuju (%)	Sangat Setuju (%)	Rata- Rata (%)	SD
--------------	-----------	----------------------------------	------------------------	---------------	---------------	-------------------------	----------------------	----

User Satisfaction	US ₁ : Saya suka dengan tampilan website Kitabisa.com	1	6,9	39,4	27,1	25,6	3.695	0.96
	US ₂ : Saya suka dengan layanan website Kitabisa.com	0	0,5	4,9	28,6	66	4.601	0.607
	US ₃ : Akses pada website Kitabisa.com cepat	0	0,5	8,4	26,6	64,5	4.552	0.667
	US ₄ : Informasi yang didapatkan dari website Kitabisa.com bermanfaat bagi saya	0	0,5	2,5	31,5	65,5	4.621	0.561
	US ₅ : Website Kitabisa.com dapat diakses menggunakan	0	0,5	3,4	24,6	71,4	4.67	0.565

	n gadget apapun							
	US ₆ : Setiap hari saya mengakses website kitabisa.com	9,4	25,6	27,6	10,8	26,6	3.197	1.328

4.5 Analisis Pengukuran Model

Merupakan sebuah pengukuran awal yang diperlukan dalam menyelidiki hipotesis penelitian dengan menguji validitas dan reliabilitas indikator kuesioner. *Measurement model* dilakukan dengan 4 tahapan *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity* (Nugroho et al., 2016)

Data yang digunakan dalam Uji Pengukuran Model berasal dari kuesioner yang disebar melalui *google form* dengan diambil 30 responden pertama dari kuesioner tersebut untuk mengukur validitas dan reliabilitas indikator - indikator yang ada pada kuesioner. Pengolahan data menggunakan Algoritma SmartPLS.

4.5.1 Uji 30 Responden Individual Item Reliability

Dalam pengujian ini nilai *outer loading* pada tiap indikator harus diatas 0,6 - 0,7 yang berarti indikator tersebut valid (Hartono, 2014). Pengujian ini dinamakan *standardized loading factor* yang merupakan kolerasi antara tiap indikator yang dilihat dari nilai *outer loading* tiap indikator yang ada dalam kuesioner.

Siti Khoffah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

Tabel 4.6 Loading Factor 30 Responden

	CO M	CO N	FU L	IQ	PRI	SIQ	U	US
CO M1	0.8 37							
CO M2	0.6 49							
CO N1		0.9 49						
CO N2		0.9 06						
CO N3		0.9 28						
FUL 1			0.8 78					
FUL 2			0.9 12					
FUL 3			0.8 7					
IQ1				0.7 28				
IQ2				0.7 28				
IQ3				0.7 49				

Siti Khoffah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

IQ4				0.7 57				
IQ5				0.8 2				
IQ6				0.7 66				
IQ7				0.6 75				
PRI 1					0.8 29			
PRI 2					0.7 51			
PRI 3					0.7 14			
PRI 4					0.7 67			
PRI 5					0.8 47			
SIQ 1						0.8 03		
SIQ 2						0.8 44		
SIQ 3						0.9 26		
SIQ 4						0.8 47		

Siti Khofifah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

U1							0.5 54	
U2							0.5 94	
U3							0.8 14	
U4							0.8 29	
U5							0.8 13	
U6							0.8 41	
US1								0.6 03
US2								0.7 79
US3								0.7 16
US4								0.8 68
US5								0.7 3
US6								0.6 5

Pada Hasil Uji Individual Item Reliability yang tertera pada tabel 4.6 menyatakan adanya penghapusan

Siti Khoffah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

76

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

pada indikator pernyataan kuesioner hal ini terjadi karena hasil *outer loading* dibawah 0,6 pada satu variabel dari metode penelitian dan kuesioner yaitu satu variabel indikator dari metode Webqual 4.0 yaitu variabel *Usability*; U1 (kitabisa.com memberikan pengalaman yang positif untuk pengguna), U2 (Tampilan *website* kitabisa.com menarik).

4.5.2 Uji 30 Responden *Internal Consistency Reliability*

Uji konsistensi reliabilitas internal merupakan pengukuran ketepatan instrument pengukuran pada penelitian. Dalam pengujian ini menghasilkan nilai reliabilitas komposit (*Composite reliability*). Jika nilai reliabilitas komposit sama dengan ataupun $> 0,70$ dikatakan baik untuk penelitian. (Subiyakto et al., 2016).

Tabel 4.7 Hasil *Composite Reliability* 30 Responden

	Composite Reliability
COM	0.715
CON	0.949
FUL	0.917
IQ	0.898
PRI	0.888
SIQ	0.916
U	0.883

US	0.871
----	-------

Hasil pada tahap uji konsistensi reliabilitas yang disajikan dalam tabel 4.7 menunjukkan bahwa reliabilitas komposit memiliki nilai diatas 0,7 pada setiap variabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa model memiliki reliabilitas yang baik.

4.5.3 Uji 30 Responden *Average Variance Extracted (AVE)*

Uji AVE merupakan pengujian model yang menggambarkan besaran keragaman indikator yang didukung oleh konstruk. Nilai dari $AVE > 0,5$ pada tiap indikator dinyatakan memiliki *convergent validity* yang baik (Hair et al., 2017).

Tabel 4.8 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* 30 Responden

	Average Variance Extracted (AVE)
COM	0.561
CON	0.861
FUL	0.786
IQ	0.558
PRI	0.614
SIQ	0.733
U	0.563

US	0.532
----	-------

Hasil pengolahan data pada tabel 4.8 menyatakan hasil nilai AVE pada semua variabel pengujian model dinyatakan bahwa nilai AVE yang di dapat diatas 0,5 yang dapat dinyatakan baik serta memenuhi ketentuan pengujian AVE.

4.5.4 Uji 30 Responden *Discriminant Validity*

Merupakan perhitungan yang berdasarkan pada nilai *cross loading* dari indikator dan konstruk. Indikator pada pengujian ini dikatakan baik jika kolerasi antara konstruk dan indikator lebih besar dari kolerasi dengan konstruk atau variabel laten yang lain (Sarstedt et al., 2017).

Tabel 4.9 Nilai Cross Loading 30 Responden

	CO M	CON	FUL	IQ	PRI	SIQ	U	US
CO M1	0,8 37	0,5 93	0,3 87	0,4 86	0,3 73	0,5 26	0,5 45	0,5 10
CO M2	0,6 49	0,3 34	0,4 17	0,4 70	0,2 26	0,2 66	0,3 24	0,3 67
CON 1	0,6 90	0,9 49	0,6 57	0,6 92	0,3 90	0,6 07	0,8 04	0,5 35
CON 2	0,5 21	0,9 06	0,5 37	0,6 40	0,4 28	0,4 68	0,6 17	0,4 69

CON 3	0,5 55	0,9 28	0,5 90	0,6 19	0,3 17	0,5 75	0,7 45	0,4 36
FUL 1	0,3 02	0,3 94	0,8 78	0,7 68	0,5 32	0,5 53	0,5 86	0,5 05
FUL 2	0,6 63	0,6 40	0,9 12	0,8 65	0,5 81	0,7 04	0,6 15	0,5 69
FUL 3	0,4 19	0,6 57	0,8 70	0,6 84	0,5 79	0,7 01	0,6 99	0,5 78
IQ1	0,3 81	0,4 13	0,8 24	0,7 28	0,4 84	0,4 91	0,4 79	0,2 73
IQ2	0,5 02	0,8 03	0,5 72	0,7 28	0,3 73	0,5 32	0,6 35	0,4 41
IQ3	0,5 88	0,6 30	0,5 90	0,7 49	0,4 05	0,5 94	0,4 96	0,4 11
IQ4	0,5 63	0,6 97	0,6 15	0,7 57	0,3 36	0,6 15	0,7 55	0,4 98
IQ5	0,5 60	0,6 03	0,6 21	0,8 20	0,6 01	0,7 18	0,8 00	0,6 22
IQ6	0,4 21	0,3 52	0,7 70	0,7 66	0,5 92	0,6 11	0,5 45	0,6 24
IQ7	0,2 70	0,1 96	0,6 23	0,6 75	0,5 26	0,5 63	0,5 14	0,4 56
PRI1	0,3 19	0,3 18	0,4 28	0,5 25	0,8 29	0,4 11	0,4 58	0,4 84
PRI2	0,2 46	0,3 00	0,3 71	0,4 15	0,7 51	0,2 73	0,3 53	0,4 72

Siti Khoffah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

	0,2	0,2	0,5	0,5	0,7	0,4	0,4	0,2
PRI3	60	62	55	56	14	68	31	77
	0,3	0,4	0,5	0,5	0,7	0,5	0,5	0,2
PRI4	16	20	80	24	67	67	08	71
	0,4	0,3	0,6	0,5	0,8	0,5	0,5	0,4
PRI5	54	34	41	55	47	81	74	68
	0,4	0,5	0,7	0,6	0,4	0,8	0,5	0,5
SIQ1	17	36	32	76	70	03	34	71
	0,4	0,3	0,6	0,7	0,4	0,8	0,5	0,5
SIQ2	57	49	13	34	24	44	46	22
	0,5	0,5	0,6	0,7	0,5	0,9	0,6	0,7
SIQ3	29	93	86	30	77	26	95	13
	0,4	0,5	0,4	0,6	0,4	0,8	0,7	0,5
SIQ4	76	31	99	07	49	47	16	63
	0,1	0,4	0,6	0,6	0,5	0,5	0,5	0,5
U1	18	02	73	14	14	50	54	29
	0,6	0,6	0,2	0,3	0,1	0,2	0,5	0,3
U2	44	41	05	57	93	58	94	91
	0,5	0,7	0,5	0,6	0,4	0,6	0,8	0,4
U3	61	87	48	19	02	48	14	63
	0,3	0,6	0,3	0,4	0,2	0,5	0,8	0,5
U4	40	15	65	80	55	39	29	03
	0,5	0,5	0,7	0,7	0,7	0,5	0,8	0,5
U5	97	58	37	67	32	89	13	74
	0,4	0,5	0,5	0,7	0,4	0,6	0,8	0,5
U6	63	38	74	70	28	22	41	33

Siti Khoffah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

	0,4	0,4	0,2	0,2	0,1	0,0	0,3	0,6
US1	72	51	26	79	92	70	91	03
	0,4	0,2	0,6	0,5	0,4	0,5	0,4	0,7
US2	10	04	63	77	18	61	28	79
	0,4	0,5	0,2	0,4	0,1	0,6	0,5	0,7
US3	41	49	80	80	65	17	07	16
	0,3	0,4	0,5	0,6	0,5	0,7	0,6	0,8
US4	48	01	92	68	46	15	36	68
	0,4	0,2	0,4	0,5	0,5	0,5	0,5	0,7
US5	53	75	66	24	57	19	35	30
	0,5	0,5	0,3	0,2	0,3	0,3	0,4	0,6
US6	74	19	67	68	10	56	34	50

Hasil pengujian pada tabel 4.9 menyimpulkan jika nilainya *cross loading* indikator yang berwarna biru memiliki nilai yang lebih besar dari kolerasi nilai konstruk yang lain.

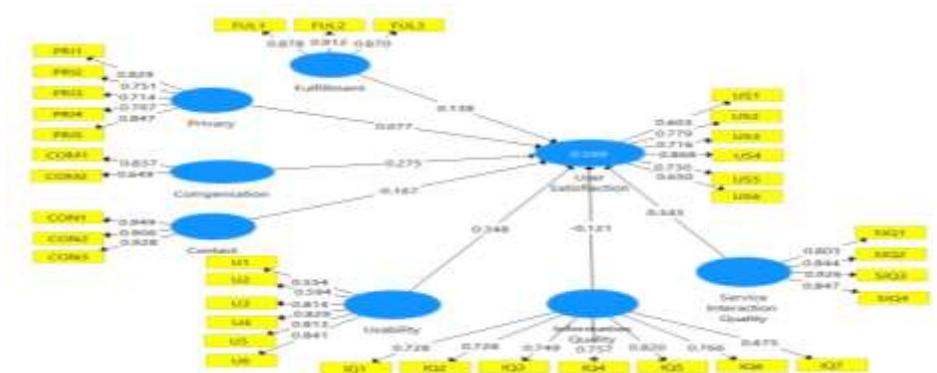
Setelah mengetahui nilai *cross loading* selanjutnya adalah kategori *Fornell-Larcker* dipakai guna memastikan nilai diskriminan AVE pada masing-masing variabelnya harus lebih besar dibandingkan kolerasi antar konstruksi lainnya.

Tabel 4.10 *Cross Loading Fornell-Lacker* 30 Responden

	COM	CON	FUL	IQ	PRI	SIQ	U	US
COM	0,749							

CON	0,640	0,928						
FUL	0,527	0,643	0,887					
IQ	0,632	0,703	0,871	0,747				
PRI	0,411	0,409	0,637	0,645	0,783			
SIQ	0,551	0,594	0,740	0,801	0,566	0,856		
U	0,597	0,781	0,717	0,825	0,586	0,731	0,750	
US	0,593	0,520	0,623	0,668	0,530	0,699	0,678	0,730

Hasil *Cross loading Fornell-Lacker* pada tabel 4.10 menyatakan bahwa pemeriksaan dua tahap *cross loading* tidak ditemukan permasalahan dalam uji *discriminant validity* dikarenakan nilai AVE lebih tinggi diantara konstruk-konstruk lainnya.



Gambar 4.2 Hasil Analisis *Measurement Model* 30 Responden

Analisa outer model pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa harus ada penghapusan terhadap beberapa indikator

Siti Khofifah, 2021

yang memiliki nilai dibawah ketentuan seperti variabel indikator dari metode Webqual 4.0 yaitu variabel *Usability*; U1 (Kitabisa.com memberikan pengalaman yang positif untuk pengguna), U2 (Tampilan *website* kitabisa.com menarik). Sehingga bisa dinyatakan jika model penelitian ini sudah mencukupi ketentuan dan dapat diteruskan pada tahap *inner model* atau uji struktur model.

4.6 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji outer model diolah menggunakan smartpls 3.0, data yang digunakan berasal dari kuesioner yang disebar melalui *google form* dengan diambil 203 responden dari 236 responden untuk mengukur validitas dan reliabilitas indikator – indikator yang ada pada kuesioner. Sebesar 33 responden tidak memiliki data yang valid. Indikator pada pengujian ini tidak menggunakan indikator yang tidak valid pada pengujian *measurement* model sebelumnya yaitu indikator dari metode Webqual 4.0 yaitu variabel *Usability*; U1 (Kitabisa.com memberikan pengalaman yang positif untuk pengguna), U2 (Tampilan *website* kitabisa.com menarik) Pengukuran model dilakukan dengan 4 tahapan individual item *reliability*, *internal consistency reliability*, *Average Variance Extraced*, *Discriminant Validity*.

4.6.1 Individual Item Reliability

Pada Proses Uji individual *Item Reliability* maka yang akan diketahui adalah nilai *loading factor* untuk mengetahui besarnya kolerasi antara masing-masing indikator dengan konstruknya. Nilai *loading factor* > 0,6 adalah indikator pengukur konstruk yang valid.

Data pada pengujian individual item *reliability* diperoleh dari 203 responden pada kuesioner “Analisis tingkat kualitas *website crowdfunding* kitabisa.com terhadap penggalangan dana covid-19” yang disebarakan melalui *google form*. Hasil dari Uji Individual Item Reliability bisa dicermati dalam tabel 4.11

Tabel 4.11 *Loading Factor 1*

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Fulfillment	FUL1	0,851	Valid
	FUL2	0,759	Valid
	FUL3	0,824	Valid
Privacy	PRI1	0,723	Valid
	PRI2	0,809	Valid
	PRI3	0,838	Valid
	PRI4	0,789	Valid
	PRI5	0,846	Valid
Compensation	COM1	0,869	Valid
	COM2	0,869	Valid
Contact	CON1	0,889	Valid
	CON2	0,925	Valid
	CON3	0,919	Valid
Usability	U3	0,858	Valid
	U4	0,857	Valid
	U5	0,858	Valid
	U6	0,804	Valid
Information Quality	IQ1	0,761	Valid
	IQ2	0,797	Valid
	IQ3	0,788	Valid
	IQ4	0,701	Valid
	IQ5	0,789	Valid
	IQ6	0,811	Valid
	IQ7	0,766	Valid
	SIQ1	0,795	Valid

Siti Khoffah, 2021

*ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

Service Interaction Quality	SIQ2	0,837	Valid
	SIQ3	0,812	Valid
	SIQ4	0,833	Valid
User Satisfaction	US1	0,142	Tidak Valid
	US2	0,810	Valid
	US3	0,780	Valid
	US4	0,879	Valid
	US5	0,778	Valid
	US6	0,145	Tidak Valid

Analisisnya menggunakan SmartPLS yang hasilnya ditampilkan di atas memperlihatkan jika secara keseluruhan nilainya *loading factor* > 0,6, jadi konstruk untuk seluruh variabel telah valid dari model. Namun pada variabel *user satisfaction* yaitu indikator US1 dan US6 memiliki nilai *loading factor* < 0,6 jadi indikatornya tidak dipakai. Berikut hasil uji validitas setelah dikeluarkan indikator US1 dan US6.

Tabel 4.12 *Loading Factor 2*

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Fulfillment	FUL1	0,851	Valid
	FUL2	0,759	Valid
	FUL3	0,824	Valid
Privacy	PRI1	0,723	Valid
	PRI2	0,809	Valid
	PRI3	0,838	Valid
	PRI4	0,789	Valid
	PRI5	0,846	Valid
Compensation	COM1	0,869	Valid
	COM2	0,869	Valid

Siti Khoffah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

Contact	CON1	0,889	Valid
	CON2	0,925	Valid
	CON3	0,919	Valid
Usability	U3	0,858	Valid
	U4	0,857	Valid
	U5	0,858	Valid
	U6	0,804	Valid
Information Quality	IQ1	0,761	Valid
	IQ2	0,797	Valid
	IQ3	0,788	Valid
	IQ4	0,701	Valid
	IQ5	0,789	Valid
	IQ6	0,811	Valid
	IQ7	0,766	Valid
Service Interaction Quality	SIQ1	0,795	Valid
	SIQ2	0,837	Valid
	SIQ3	0,812	Valid
	SIQ4	0,833	Valid
User Satisfaction	US2	0,810	Valid
	US3	0,780	Valid
	US4	0,879	Valid
	US5	0,778	Valid

Setelah dihapusnya 2 (Dua) indikator dari *User Satisfaction* yaitu US1 (Kitabisa.com memberikan pengalaman yang positif untuk pengguna), US6 (Setiap hari saya mengakses *website* kitabisa.com) dan dilakukan uji validitas, hasil *loading factor* masing-masing indikatornya mempunyai nilai $> 0,6$ maka semua indikatornya dikatakan valid dari model. Hasil pengujian bisa dicermati pada tabel 4.12

4.6.2 Uji Validitas Komposit

Uji validitas komposit merupakan pengukuran ketepatan instrument pengukuran pada penelitian. Dalam pengujian ini menghasilkan nilai reliabilitas komposit (*Composite reliability*) dan *Cronbach Alpha*. Bahwa nilai reliabilitas komposit sama dengan ataupun $> 0,70$ maka dinyatakan baik untuk penelitian. (Subiyakto et al., 2016). Nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$ artinya memiliki variabel yang reliabel dan valid (Ghozali, 2016).

Tabel 4.13 Uji Validitas Komposit

Variabel	<i>composite reliability</i>	<i>cronbach's alpha's</i>
Compensation	0,861	0,676
Contact	0,936	0,898
Fulfillment	0,853	0,743
Information Quality	0,913	0,888
Privacy	0,900	0,862
Service Interaction Quality	0,891	0,837
Usability	0,909	0,866
User Satisfaction	0,887	0,829

Mengacu dari tabel di atas bisa ditarik kesimpulan jika seluruh konstruksinya memenuhi syarat reliabel. Hal tersebut terlihat dari nilainya *composite reliability* dan *cronbach's alpha's* yang didapatkan dari perkiraan SmartPLS. Nilai yang dihasilkan ialah $> 0,60$ sebagaimana kriteria yang direkomendasikan. Hasil dari *Composite Reliability* yang dihasilkan $> 0,70$ yang artinya realibilitas dari indikator dinyatakan baik.

4.6.3 Uji *Average Variance Extraced (AVE)*

Pengujiannya dilaksanakan dengan mencermati sebesar apa ketidaksamaan antar variabelnya. Nilai yang ditampilkan dalam pengujian ini ialah nilai AVE yang didapatkan sebagai hasil perkiraan yang mana mendapatkan nilai yang $> 0,50$ sehingga dapat dinyatakan valid.

Tabel 4.14 Hasil Uji AVE

Variabel	AVE
Compensation	10,755
Contact	0,830
Fulfillment	0,660
Information Quality	0,599
Privacy	0,644
Service Interaction Quality	0,672
Usability	0,713
User Satisfaction	0,662

Hasil pada uji AVE 203 responden pada tabel menunjukkan nilai AVE pada setiap variabel $> 0,5$ jadi bisa dikatakan baik dan memenuhi syarat pengujian AVE.

4.6.4 Uji *Discriminant Validity*

Pengujiannya dilaksanakan guna melihat konsep – konsep yang ada pada indikator berbeda dengan variabel lainnya. *Discriminant validity* dari model penelitian hasilnya dapat dilihat dari nilai cross loading pada setiap indikator pada tabel

Tabel 4.15 Hasil Uji *Discriminant Validity*

	CO M	CO N	FUL	IQ	PRI	SIQ	U	US
COM 1	0,86 8	0,63 1	0,43 9	0,48 7	0,49 5	0,47 0	0,35 3	0,42 8
COM 2	0,87 0	0,63 7	0,47 7	0,53 0	0,54 3	0,47 2	0,28 9	0,43 1
CON 1	0,67 5	0,89 0	0,44 5	0,55 6	0,53 2	0,51 6	0,38 5	0,39 3
CON 2	0,67 3	0,92 5	0,49 6	0,61 6	0,56 8	0,51 8	0,45 0	0,46 8
CON 3	0,65 0	0,91 9	0,45 0	0,57 6	0,57 7	0,52 8	0,48 9	0,43 1
FUL1	0,51 5	0,45 3	0,85 3	0,58 6	0,48 0	0,56 4	0,33 1	0,58 0
FUL2	0,42 2	0,37 4	0,75 8	0,48 5	0,43 7	0,46 2	0,27 6	0,43 6
FUL3	0,33 7	0,40 9	0,82 3	0,48 0	0,49 7	0,55 2	0,36 6	0,49 1
IQ1	0,41 6	0,44 7	0,51 0	0,76 0	0,49 7	0,50 8	0,36 4	0,39 1
IQ2	0,49 7	0,62 2	0,49 7	0,79 7	0,50 9	0,64 4	0,50 6	0,52 8
IQ3	0,44 0	0,54 6	0,40 7	0,78 8	0,47 3	0,57 4	0,32 9	0,47 3
IQ4	0,50 8	0,55 8	0,50 1	0,70 2	0,46 9	0,58 5	0,46 3	0,53 9
IQ5	0,52 9	0,50 6	0,48 1	0,78 9	0,48 5	0,63 5	0,43 9	0,56 8

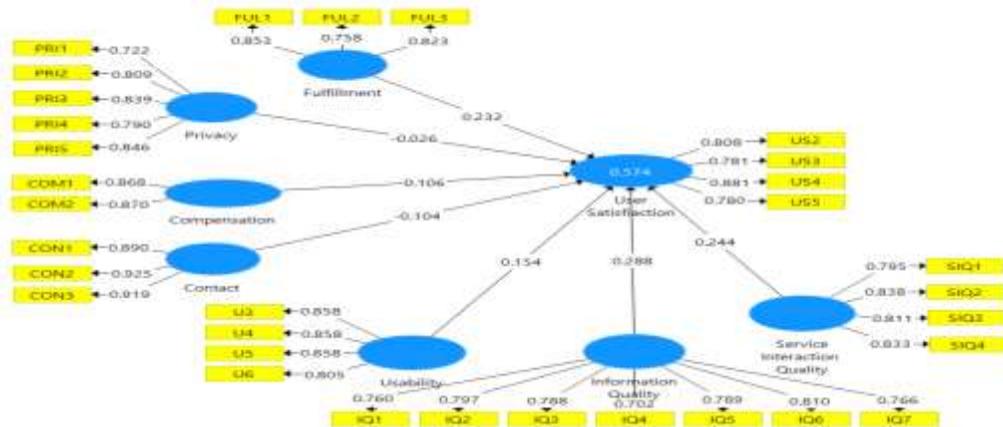
IQ6	0,40 5	0,42 2	0,56 5	0,81 0	0,54 9	0,65 9	0,30 7	0,58 8
IQ7	0,37 1	0,38 1	0,49 7	0,76 6	0,44 4	0,63 1	0,35 0	0,57 7
PRI1	0,43 7	0,38 1	0,40 1	0,40 2	0,72 2	0,32 5	0,20 8	0,29 2
PRI2	0,53 2	0,57 5	0,43 6	0,56 0	0,80 9	0,45 6	0,23 3	0,43 9
PRI3	0,46 7	0,50 2	0,51 4	0,49 9	0,83 9	0,49 1	0,29 9	0,42 4
PRI4	0,42 9	0,47 9	0,49 6	0,52 2	0,79 0	0,47 3	0,33 9	0,33 2
PRI5	0,52 0	0,49 8	0,48 0	0,53 7	0,84 6	0,46 1	0,27 7	0,39 8
SIQ1	0,36 7	0,38 1	0,58 2	0,60 9	0,47 7	0,79 5	0,32 2	0,57 0
SIQ2	0,42 2	0,38 8	0,52 5	0,63 1	0,36 2	0,83 8	0,36 1	0,54 5
SIQ3	0,55 1	0,58 4	0,53 8	0,71 5	0,59 8	0,81 1	0,39 5	0,54 4
SIQ4	0,43 9	0,52 0	0,48 4	0,63 2	0,38 3	0,83 3	0,43 5	0,55 8
U3	0,41 3	0,48 7	0,38 0	0,43 8	0,30 2	0,41 3	0,85 8	0,41 2
U4	0,30 9	0,46 2	0,29 4	0,40 4	0,26 2	0,35 3	0,85 8	0,40 6
U5	0,30 6	0,36 6	0,34 2	0,43 1	0,32 8	0,37 7	0,85 8	0,41 9
U6	0,21 7	0,32 6	0,33 6	0,45 0	0,24 6	0,41 5	0,80 5	0,40 6

US2	0,40 7	0,34 2	0,53 8	0,58 4	0,44 3	0,52 2	0,36 8	0,80 8
US3	0,41 2	0,44 5	0,46 2	0,50 9	0,31 2	0,57 1	0,38 0	0,78 1
US4	0,40 4	0,41 1	0,53 3	0,60 0	0,41 1	0,59 7	0,43 5	0,88 1
US5	0,38 7	0,34 8	0,49 8	0,53 9	0,38 2	0,51 3	0,39 8	0,78 0

Pada tabel 4.15 menunjukkan jika nilainya *cross loading* dari setiap indikatornya pada konstruk lebih tinggi blok yang lain. Dapat disimpulkan jika seluruh variabel latennya atau konstruk telah mempunyai nilai *discriminant validity* yang lebih baik dari blok indikator lainnya.

4.7 Hasil Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Pengujiannya dilaksanakan guna mengukur korelasi antara konstraknya, nilai signifikansinya dan R-Square dari model penelitiannya. Inner model di evaluasi memakai R-square untuk variabel terikat uji t dan signifikansinya daro koefisien parameter jalur structural.



Gambar 4.3 Model Struktural

4.7.1 Uji *Path Coefficient* (β)

Path coefficient merupakan versi baku menurut bobot regresi linier yang bisa dipakai pada menguji kemungkinan interaksi karena dampak antara variabel statistik pada pendekatan pemodelan persamaan struktural. Bisa diartikan, pengujian *path coefficient* dicermati menurut nilai ambang batas yaitu 0,1, dimana koefisien jalur mendeskripsikan dampak kekuatan interaksi antar konstruk. Pada uji *coefficient* jika nilai ambang batas $> 0,1$ jadi bisa disimpulkan path berpengaruh pada model. Berikut merupakan hasil dari pengujian *path coefficient*.

Tabel 4.16 Hasil Uji *Path Coefficient*

Siti Khoffifah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

Hubungan antar variabel	β
COM→US	0,106
CON→US	-0,104
FUL→US	0,232
IQ→US	0,288
PRI→US	-0,026
SIQ→US	0,244
U→US	0,154

Hasil dari uji path *coefficient* pada tabel 4.16 Menunjukkan bahwa terdapat 2 (dua) jalur yang memiliki nilai dibawah 0,1 yaitu CON→US yang memiliki nilai - 0,104, dan PRI→US yang memiliki nilai -0,026 dinyatakan dua jalur tersebut tidak mempunyai signifikansi yang baik didalam modelnya

4.7.2 Uji *Coefficient of Derermination* (R^2)

Pada penilaian model menggunakan PLS diawali dengan mencermati R-Square pada masing-masing variabel laten terikat. Di bawah ini adalah hasil dari pengujiannya.

Tabel 4.17 Nilai R Square

Variabel	R Square
User Satisfaction	0.574

Pada prinsipnya dalam penelitian ini memakai 1 buah variabel yang mendapatkan pengaruh dari variabel

lain yakni variabel *User Satisfaction* yang dipengaruhi oleh variabel E-S-Qual (*Fulfillment, Privacy, Compensation* dan *Contact*) dan variabel Webqual 4.0. Tabel 4.17 memperlihatkan nilai *R-square* variabel *User Satisfaction* yaitu 0,574. Hasilnya tersebut memperlihatkan jika 57,4% variabel-variabel E-S-Qual (*Fulfillment, Privacy, Compensation* dan *Contact*) dan variabel Webqual 4.0 mempunyai kontribusi dalam kualitas *website*.

4.8 Uji Hepotesis

Signifikansinya parameter yang diestimasi memberi informasi yang penting tentang keterkaitan berbagai variabel yang digunakan. Ketentuan yang dipakai yaitu nilai yang ada dalam *output path coefficient*. Tabel 4.18 memberi *ouput* estimasi dalam uji model structural.

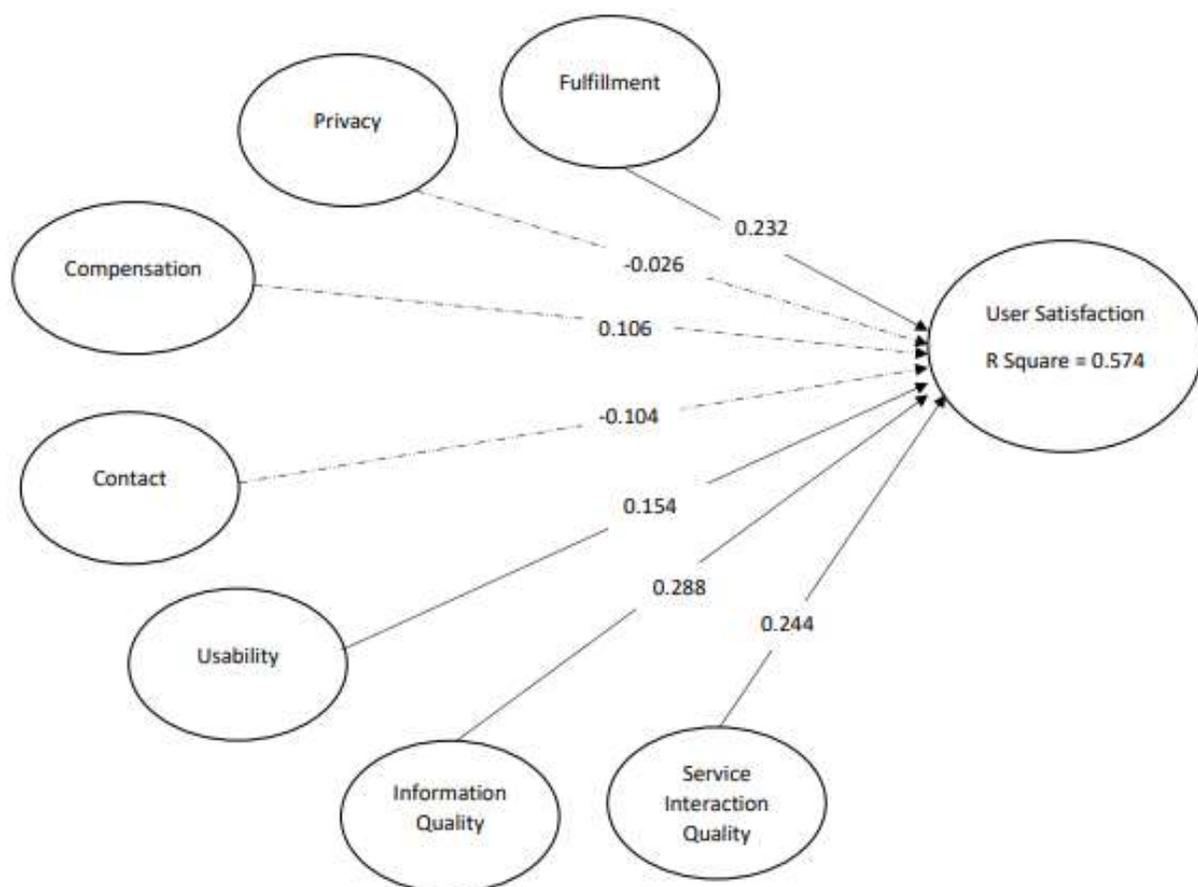
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Compensation -> User Satisfaction	0,106	0,105	0,078	1,354	0,176
Contact -> User Satisfaction	-0,104	-0,103	0,081	1,291	0,197
Fulfillment -> User Satisfaction	0,232	0,224	0,071	3,267	0,001
Information Quality -> User Satisfaction	0,288	0,284	0,095	3,029	0,003
Privacy-> User Satisfaction	-0,026	-0,018	0,073	0,359	0,719

Service Interaction Quality -> User Satisfaction	0,244	0,248	0,086	2,849	0,005
Usability -> User Satisfaction	0,154	0,153	0,065	2,374	0,018

Pada PLS uji dengan statistik semua korelasi dalam hipotesisnya dilaksanakan melalui simulasi. Disini dilaksanakan dengan metode bootstrap pada sampel. Maksud dari pengujiannya yaitu untuk mengurangi permasalahan ketidaknormalan sebuah data penelitiannya. Hasil pengujiannya yang dilaksanakan melalui bootstrapping dari analisa PLS ialah variabel *Fulfillment*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *Usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* hal tersebut disebabkan nilai *p-value* < 0,005, sedangkan variabel *Compensation*, *Contact* dan *Privacy* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *User Satisfaction* hal ini dikarenakan nilai *p-value* lebih besar dari 0,005.

4.9 Pembahasan Hasil Analisis Struktural Model



Gambar 4.4 Model Akhir Penelitian

Keterangan :

- Nilai *p-value* lebih besar sehingga tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga Hipotesis Ditolak.

Setelah melakukan beberapa uji menggunakan smartpls 3.0 diperoleh hasil akhir dari model akhir penelitian yang dapat dilihat

pada gambar 4.4. Terdapat 3 (Tiga) variabel yaitu *privacy*, *compensation*, dan *contact* yang memiliki nilai *p-value* yang lebih besar dari lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dengan tingkat kualitas tingkat kualitas *website* kitabisa.com.

4.9.1 Pengujian Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Fulfillment* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa hubungan variabel *Fulfillment* dengan variabel Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,232 dengan nilai *p-values* sebesar 0,001. Nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Fulfillment* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com yang berarti sesuai dengan hipotesis pertama (Hipotesis 1 diterima).

4.9.2 Pengujian Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Privacy* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa hubungan variabel *Privacy* dengan variabel Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0,026 dengan nilai *p-values* sebesar 0,719. Nilai *p-value* tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan negatif diantara *Privacy* pada Tingkat

Kualitas *Website* Kitabisa.com yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis kedua (Hipotesis 2 ditolak).

4.9.3 Pengujian Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Compensation* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa hubungan variabel *Compensation* dengan variabel Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,106 dengan nilai *p-values* sebesar 0,176. Nilai *p-value* tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat yang signifikan dan positif diantara *Compensation* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis ketiga (Hipotesis 3 ditolak).

4.9.4 Pengujian Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Contact* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa hubungan variabel *Contact* dengan variabel Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0,104 dengan nilai *p-value* sebesar 0,197. Nilai *p-value* tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Contact* pada Tingkat Kualitas *Website* Kitabisa.com yang berarti tidak sesuai dengan hipotesis keempat (Hipotesis 4 ditolak).

4.9.5 Pengujian Hipotesis 5 : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Usability* pada Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com*

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa hubungan variabel *Usability* dengan variabel Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,154 dengan nilai *p-values* sebesar 0,018. Nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Usability* pada Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com* yang berarti sesuai dengan hipotesis kelima (Hipotesis 5 diterima).

4.9.6 Pengujian Hipotesis 6 : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Information Quality* pada Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com*

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa hubungan variabel *Information Quality* dengan variabel Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,288 dengan nilai *p-values* sebesar 0,003. Nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Information Quality* pada Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com* yang berarti sesuai dengan hipotesis keenam (Hipotesis 6 diterima).

4.9.7 Pengujian Hipotesis 7 : Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Service Interaction Quality* pada Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com*

Hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa hubungan variabel *Service Interaction Quality* dengan variabel Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com* menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,244 dengan nilai *p-values* sebesar 0,005. Nilai *p-value* tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara *Service Interaction Quality* pada Tingkat Kualitas *Website Kitabisa.com* yang berarti sesuai dengan hipotesis ketujuh (Hipotesis 7 diterima).

Rangkuman hasil pengujian hipotesis disajikan dalam Tabel 4.19 diketahui bahwa dari tujuh hipotesis penelitian ini, ada empat hipotesis diterima.

Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis

No	Keterangan	Nilai Koefisien Jalur	Nilai p-value	Hasil Pengujian
1	Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara <i>Fulfillment</i> pada Tingkat Kualitas <i>Website Kitabisa.com</i>	0,106	0,176	Diterima

2	Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara <i>Privacy</i> pada Tingkat Kualitas <i>Website</i> Kitabisa.com	-0,104	0,197	Ditolak
3	Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara <i>Compensation</i> pada Tingkat Kualitas <i>Website</i> Kitabisa.com	0,232	0,001	Ditolak
4	Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara <i>Contact</i> pada Tingkat Kualitas <i>Website</i> Kitabisa.com	0,288	0,003	Ditolak
5	Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara <i>Usability</i> pada Tingkat Kualitas <i>Website</i> Kitabisa.com	-0,026	0,719	Diterima
6	Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara <i>Information Quality</i>	0,244	0,005	Diterima

Siti Khoffah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

	pada Tingkat Kualitas <i>Website</i> Kitabisa.com			
7	Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara <i>Service Interaction Quality</i> pada Tingkat Kualitas <i>Website</i> Kitabisa.com	0,154	0,018	Diterima

Hasil pengujian hipotesis pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa terdapat empat hipotesis yang diterima dan tiga hipotesis yang ditolak. Kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis yaitu terdapat 4 empat faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas *website* kitabisa.com diantaranya satu variabel dari metode e-s-qual yaitu *fulfillment*, dan terdapat 3 variabel dari metode webqual 4.0 yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

4.10 Rekomendasi

Rekomendasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas *website* dibuat berdasarkan kesalahan dan kekurangan yang terjadi pada *website* kitabisa.com dan hasil analisis dan evaluasi permasalahan yang terjadi pada *website* kitabisa.com yang dirangkum dalam kuesioner yang disebar dengan *google form* yang sudah di uji dengan smartpls 3.0 yang memiliki nilai *loading factor* dibawah 0,5.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai peningkatan kualitas *website* kitabisa.com diperoleh kesimpulan bahwa terdapat 1 dimensi atau variabel E-S-

Siti Khoffah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Ilmu Komputer

www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id

Qual yaitu *fulfillment*, dan terdapat 3 dimensi atau variabel Webqual 4.0 yaitu *usability*, *service interaction quality*, dan *information quality* yang memiliki kontribusi serta pengaruh positif dalam membentuk kualitas *website* kitabisa.com. Hasil survey oleh 203 responden mendapatkan kolerasi *R-square* sebesar 0.574 menunjukkan nilai *R-squarey* untuk variabel *User Satisfaction* diperoleh sebesar 0,574. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,4% variabel - variabel E-S-Qual (*Fulfillment*, *Privacy*, *Compensation* dan *Contact*) dan variabel Webqual 4.0 (*Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) mempunyai kontribusi dalam kualitas *website*.

Hasil dari survey kuesioner yang telah disebarakan melalui *google form* menunjukkan bahwa kualitas *website* kitabisa.com memiliki kualitas yang baik berdasarkan nilai *loading factor* pada beberapa aspek yaitu kecepatan dan ketepatan *website* dala mencari halaman yang diinginkan pengguna, keamanan *website*, kompensasi *website* saat ada masalah, *website up to date*, dan layanan *customer service*.

Namun ada aspek yang dimana mempunyai *loading factor* yang rendah yang harus diperhatikan dan dilakukan perbaikan yang dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan

No	Aspek	Dimensi	Tindakan	Rekomendasi

1	FUL2 : Informasi donasi yang disajikan pada website Kitabisa.com bersifat jujur	E-S-Qual	Update dan modifikasi	Menambahkan informasi penggalang dana serta informasi tujuan dari penggalangan dana
2	PRI1 : Kitabisa.com melindungi data personal pengguna		Upgrade	Melakukan pengembangan terkait keamanan system
3	PRI2 : Kitabisa.com aman dari serangan keamanan informasi		Upgrade	Melakukan pengembangan terkait keamanan system
4	COM1 : Pengguna dapat melakukan proses refund dana saat terjadi		Modifikasi	Aplikasi Re-fund

	masalah saat berdonasi			
5	COM2 : Kitabisa.com menyediakan customer service yang responsible		Modifikasi	Aplikasi chat box via whatsapp
6	CON1 : Kitabisa.com menyediakan call center dan live chat yang dapat mengatasi masalah pengguna		Modifikasi	Aplikasi Live Chat
7	U2 : Tampilan website kitabisa.com menarik	Webqual 4.0	Update dan modifikasi	Pengembangan tampilan UI/UX yang lebih baik
8	IQ3 : Kitabisa.com menampilkan		Update	Update berkala

	informasi yang relevan			
9	US1 : Saya suka dengan tampilan website Kitabisa.com	User Satisfaction	Update dan modifikasi	Pengembangan tampilan UI/UX yang lebih baik
10	US6 : Setiap hari saya mengakses website kitabisa.com		Update, upgrade, dan modifikasi	Design <i>website</i> yang ramah dan menarik, iklan dan promosi untuk menarik pengguna.

Pada table 4.20 aspek-aspek yang memiliki angka *loading factor* yang rendah sehingga diperlukan rekomendasi untuk melakukan *update*, *upgrade* atau modifikasi ialah aspek *fulfillment*, *privacy*, *compensation*, *contact*, *information quality*, *user satisfaction*. Hal ini dikuatkan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh andiputra dan tanamal, 2020. Analisis *Usability* Menggunakan Metode *Webuse* pada *Website* Kitabisa.Com dinyatakan bahwa variabel desain tampilan *website* memiliki skor yang hampir buruk pada pengujiannya yang artinya tampilan *website* masih kurang menarik dan kurang dapat memuaskan pengguna. Aspek tersebut sangat mempengaruhi kualitas *website* dan kepuasan pengguna kitabisa.com dalam menggunakan

website. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi salah satu pendukung keputusan bagi Kitabisa.com dalam meningkatkan kualitas *website*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat mengambil kesimpulan tentang tingkat kualitas *website* kitabisa.com terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Dari tujuh hipotesis yang diajukan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna, ada tiga hipotesis yang ditolak berdasarkan hasil pengujian *path coefficient*, yaitu hipotesis *Compensation* yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna (COM→US), hipotesis *Contact* yang mempengaruhi kepuasan pengguna (CON→US), hipotesis *Privacy* yang mempengaruhi *user satisfaction* (PRI→US).
2. Ditolaknya *Compensation*, *Contact*, dan *Privacy* pada hipotesis penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya *compensation*, *contact*, dan *privacy* berpengaruh terhadap kualitas *website*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor pada *website* kitabisa.com yang lebih mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kecepatan dan ketepatan *website* dalam mencari halaman yang diinginkan pengguna, keamanan *website*, kompensasi *website* saat ada masalah, *website up to date*, dan layanan *customer service*.

Siti Khoffah, 2021

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, S1 Sistem Informasi

www.upnvj.ac.id–www.library.upnvj.ac.id–www.repository.upnvj.ac.id

3. *User satisfaction* atau kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap kualitas *website* hal ini terbukti dari nilai *r-square* 0,574. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,4% variabel - variabel E-S-Qual (*Fulfillment, Privacy, Compensation* dan *Contact*) dan variabel Webqual 4.0 (*Usability, Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) mempunyai kontribusi dalam kualitas *website*.

3.2 Saran

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis tingkat kualitas *website* kitabisa.com terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode E-S-Qual dan Webqual 4.0 dapat dikembangkan menjadi lebih baik. Oleh karena itu peneliti memberikan saran yang dapat dilakukan oleh pihak yang ingin melakukan penelitian berikutnya, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, *output* penelitian ini berupa angka - angka statistik yang di analisis & di interpretasikan pada kata-kata yang berupa tanggapan atau perkiraan justifikasi. Maka hasil yang dihasilkan dari penelitian ini kurang mendalam dalam menemukan masalah yang terjadi sebenarnya untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat menggabungkan pendekatan kualitatif & kuantitatif.
2. Untuk melakukan perbaikan tingkat kualitas *website*, kitabisa.com dapat meningkatkan pada aspek tampilan

website kitabisa.com dan kesenangan pengguna dalam menggunakan *website*. Peningkatan tampilan *website* dapat menarik pengguna, kesenangan pengguna dan dapat meningkatkan kualitas *website*. Hasil *loading factor* pada dua aspek tersebut memiliki angka yang rendah dibawah 0,6 sehingga harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas *website*.

3. Untuk penelitian selanjutnya dengan topik ssejenis dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah variabel dan menggabungkan metode lain yang mempunyai peluang mempengaruhi tingkat kualitas *website*.
4. Penambahan jumlah responden yang lebih banyak dan cakupan responden yang lebih luas pada penelitian berikutnya agar data yang dihasilkan dan di uji memiliki hasil yang variatif dan dapat di eksplor lebih jauh terhadap tingkat kualitas *website* kitabisa.com dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo Susilo et al. 2020. Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*. Vol. 7, No.1. Jakarta.
- Andika. 2015. *Pengaruh Profitabilitas, Solvabilitas, Likuiditas, Ukuran Perusahaan, Opini Audit Terhadap Audit Report Lag (Studi Kasus Empiris di Perusahaan Jasa yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2011 – 2013)*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Aryanto, Pradipta Wahyu. 2016. *Evaluasi Kualitas E-commerce Berbasis Web dengan Metode Webqual dan E-S-Qual Pada Hoodiezed.com*. Skripsi. Universitas Bakrie.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. 2002. *Webqual: An Exploration of Website Quality*. *Association of Information System AIS Electronic Library*, hlm. 74.
- Barrette, E. 2011. *Crowdfunding: A Communal Business Model*. *ProQuest Research Library*, hlm. 32.
- Canada Media Fund. 2012. *Crowdfunding in a Canadian Context: Exploring the Potential of Crowdfunding in the Creative Content Industries*. Toronto: CMF Publication.
- Deloitte. 2013. *European Crowdfunding Network (ECN), Refiew of Crowdfunding Regulation*. Sydney: Deloitte.
- Epriani, Nadila Chataliya. 2019. *Evaluasi Kualitas E-commerce Berbasis Web dengan Metode Webqual dan E-S-Qual*

- Pada Hoodiezed.com*. Skripsi. Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Edisi ke-4. Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.
- Hartono, Jogiyanto. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Ke-6. Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada
- Hemer, J. 2011. *A Snapshot of Crowdfunding*. Karlsruhe: Fraunhofer ISI.
- Hair, J. F., Hult, G.M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2nd Edition*. Thousand Oaks: SAGE Publications,inc.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2005. Jakarta: PT (Persero) Penerbitan dan Percetakan.
- Kasmadi dan Sunariah, Nia Siti. 2013. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Kementerian Keuangan (KEMENKEU). 2020. *Pemerintah Waspada Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia*. [online] <
<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/siaran-pers/siaran-pers-pemerintah-waspada-dampak-pandemi-covid-19-terhadap-ekonomi-indonesia/>> [Diakses 2 Mei 2020].
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Maith, Andres. 2013. Analisis Laporan Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada PT Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk. *Jurnal EMBA*, Vol.1, No. 3, Hal 619-628.
- National Task Force for COVID-19. 2020. *Advisory on the use of Hydroxychloroquine as Prophylaxis for SARS-CoV-2 Infection*. India.
- Nugroho, A. K., & Sari, P. K. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of e-Proceeding of Management*, Hal 2930-2937.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotara, A. 2005. E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, hal 213-233.
- Rizky Kurniawan, et al., 2018. Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepercayaan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian pada Websie E-Commerce (Studi pada Konsumen PT. B). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 62, No. 1, Hal 205.
- Safira, C., Kusyanti, A., & Aryadita, H. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Website Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-S-Qual*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Vol.1, No. 12, Hal 1813-1821.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. 2017. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. *Handbook of Merket Research*. Hal 1-34.

- Subiyakto, A., Ahlan, A. R., Kartiwi, M., & Sukmana, H. T. 2015. *Measurement of Information System Project Success Based on Perceptions of the Internal Stakeholders*. International Journal of Electrical and Computer Engineering (IJECE). Hal 686-693.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Susanto, A., Lee, H., Zo, H., & Ciganak . 2013. Factors Affecting Internet Banking Success: A Comperative Investigation Between Indonesia and South Korea. *Journal of Global Information Management (JGIM)*.
- Wicks, Mike. 2013. *Crowdfunding – An Introduction*. Victoria: Blue Beetle Books.
- <https://kitabisa.com/about-us> [diakses 20 November 2020]

Lampiran

ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID- 19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

ORIGINALITY REPORT

23%	17%	3%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Hoa Sen University Student Paper	9%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	3%
3	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
5	id.scribd.com Internet Source	1%
6	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%
7	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1%
8	id.123dok.com Internet Source	<1%

Lampiran 1. Struktur Organisasi Kitabisa.com

No	Nama	Jabatan
1.	Alfatih Timur	Pejabat Tertinggi Eksklusif
2.	Vikra Ijas	<i>Chief Marketing Officer</i>
3.	Raymundus Galih Prasetya	Kepala Petugas Teknologi
4.	Rachelyna Mairing	<i>VP Finance & People Operations</i>
5.	Iqbal Hariadi	Manajer Pemasaran & Kemitraan
6.	Annisa Karimah A Tamalate	Manajer Tim <i>Tech</i>
7.	Ayu Novita Sari	Manajer Dukungan Pelanggan
8.	Olla Pulandathi	<i>Jr Customer Happiness Manager</i>
9.	Rebeka Artawati	<i>Jr HR & GA Manager</i>
10.	Amalia Kasih	Jr. Akutansi, Keuangan & Manajer Pajak
11.	Ratih Indah Arofa	Staf Akutansi & Keuangan
12.	Tri Ardini	<i>Senior Back End Programmer</i>
13.	Santo Sidauruk	Pengembang <i>Front end</i>
14.	Muhammad Ridho	Pengembang <i>Front end</i>
15.	Muhammad Zackky	<i>Back End Programmer</i>
16.	Heri Setiana	<i>Designer UI</i>

17.	Cahyani G. Mulwinda	<i>Desaigner UI</i>
18.	Fania Khamda	<i>Spesialis Influencer</i>
19.	Muhammad Zaid Dzulfikar	Dukungan IT & GA
20.	Mitha Indryani	Staf Akutansi & Keuangan
21.	Menik Damayanti Pratiwi	Insinyur QA
22.	I Nyoman Prayana Trisna	<i>Engine Learning Engineer</i>
23.	Cikitta Nova Khanza	<i>Copywriter Produk</i>
24.	Nadya Amelia	Kebahagiaan Pelanggan
25.	Eka Anzihory	Kebahagiaan Pelanggan
26.	Citra Bella Monizsya	Konsultan Kampanye
27.	Nanda Dita Syahpradana	Konsultan Kampanye
28.	Ati Fidiyanti	Konsultan Kampanye
29.	Azmi Firdhaussi	Peneliti UX
30.	Michael Lioe	Peneliti UX
31.	Ardi Wilda	Pengelola Konten
32.	Alvi Anugerah	Hubungan Media
33.	Iqbal Syamsuri	Spesialis Visual
34.	Saffira Permata Sari	Kemitraan
35.	Hermawan Sulistio	Konsultan Kampanye
36.	Jerry	<i>Chief Stress Reliever</i>

	Nama	Jabatan
1.	Rhenald Kasali	Pendiri Rumah Perubahan
2.	Achmad Zaky	CEO Bukalapak.com
3.	Fajrin Rasyin	CFSO Bukalapak.com
4.	Mariko Asmara	Direktur Pelaksana Rekrutmen JAC
5.	Bani Muhammad	Direktur Pusat Ekonomi Syariah UI
6.	Stephanie Hermawan	CEO <i>Marketeers</i>
7.	Willix Halim	<i>Chief Operating Officer</i> Bukalapak.com

Lampiran 2. Kuesioner *Google Form*

00.17



docs.google.com



Kuesioner Tingkat Kualitas Website Kitabisa.com (Studi Kasus: Penggalangan Dana Covid-19)

Haloo! Assalamualaikum wr.wb.
Perkenalkan nama saya Siti Khofifah,
Mahasiswa S1 Sistem Informasi, Fakultas
Ilmu Komputer Universitas Pembangunan
Nasional Veteran Jakarta. Saat ini, saya
sedang melakukan penelitian terkait tingkat
kualitas website Kitabisa.com.

Kitabisa.com merupakan website yang
melakukan penggalangan dana untuk
kebutuhan sosial, pribadi, dll. Pada masa
pandemi Covid - 19 yang melanda Indonesia
yang membuat masyarakat bergotong
royong berdonasi online covid-19 pada
platform kitabisa.com (<https://kitabisa.com>)

Dalam penelitian ini saya meminta bantuan
saudara/i untuk meluangkan waktu untuk
mengisi survey dengan kriteria responden
sebagai berikut.



00.18



docs.google.com

platform kitabisa.com (<https://kitabisa.com>)

Dalam penelitian ini saya meminta bantuan saudara/i untuk meluangkan waktu untuk mengisi survey dengan kriteria responden sebagai berikut:

1. Pengguna Kitabisa.com
2. Berdonasi pada penggalangan dana Covid - 19 di platform kitabisa.com
3. Bersedia mengisi kuesioner dengan baik dan teliti

Berilah jawaban yang sesungguhnya dan sesuai dengan persepsi anda. data pribadi dan keseluruhan jawaban dari pengisian kuesioner saudara/i akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian ini.

3 Responden yang terpilih akan mendapatkan saldo gopay.

Terimakasih telah meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner ini.

*** Wajib**

Apakah anda pernah berdonasi mengenai Covid - 19 pada platform Kitabisa.com *

- Ya
- Tidak



00.18



docs.google.com



ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN WEBQUAL 4.0

171022001 - Sari Khudifah

Kuesioner Tingkat Kualitas Website Kitabisa.com (Studi Kasus: Penggalangan Dana Covid-19)

* Wajib

Identitas Responden

Data responden terjaga kerahasiaannya.

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

! Nomor Whatsapp (Jika terpilih mendaratkan saldo Cemas) *



00.19



docs.google.com

Dana Covid-19)

* Wajib

Identitas Responden

Data responden terjaga kerahasiaannya.

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Nomor Whatsapp (Jika terpilih
mendapatkan saldo Gopay) *

Jawaban Anda

Kembali

Berikutnya

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#)

[Kebijakan Privasi](#)



Google Formulir

Fulfillment

Mengenai Kesesuaian Penyediaan dan Pelayanan yang ada dan kemampuan melayani dengan tepat waktu

Kitabisa.com memberikan informasi yang dibutuhkan kepada pengguna tentang berdonasi Covid-19 *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Informasi donasi yang disajikan pada website Kitabisa.com bersifat jujur *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Kitabisa.com menjaga aktivitas donasi yang aman dan nyaman *

1 2 3 4 5



Kitabisa.com menjaga aktivitas donasi yang aman dan nyaman *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Privacy

Terkait seberapa jauh layanan website terkait aman dipakai dan menjaga info pelanggan

Kitabisa.com melindungi data personal pengguna *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Kitabisa.com aman dari serangan keamanan informasi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

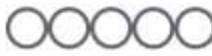
Sangat Setuju



Kitabisa.com aman dari serangan keamanan informasi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Website kitabisa.com memberikan rasa percaya kepada pengguna saat berdonasi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Website kitabisa.com memberikan rasa aman kepada pengguna saat berdonasi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Pengguna yakin informasinya akan terlindungi saat berdonasi di kitabisa.com *



Pengguna yakin informasinya akan terlindungi saat berdonasi di kitabisa.com *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Compensation

Mengenai seberapa jauh website memberikan kompensasi atas permasalahan konsumen

Pengguna dapat melakukan proses re-fund dana saat terjadi masalah saat berdonasi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Kitabisa.com memberikan solusi saat terjadi masalah *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSanga
Setuju

Kitabisa.com menyediakan customer service yang responsible *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

Contact

Adanya layanan bantuan berupa telepon atau lewat online

Kitabisa.com menyediakan call center dan live chat yang dapat mengatasi masalah pengguna *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

Kitabisa.com memberikan layanan customer service yang dapat diakses 24 jam *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju



00.22



docs.google.com



Kitabisa.com memberikan layanan customer service yang dapat diakses 24 jam *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

Pengguna kitabisa.com mudah menemukan dan mengakses customer service *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju



Sangat Setuju

Kembali

Berikutnya

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.
[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#)
[Kebijakan Privasi](#)



Google Formulir



2



00.24



docs.google.com



ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA
COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN
WEBQUAL 4.0

171012014 - Siti Khoirah

Kuesioner Tingkat Kualitas Website Kitabisa.com (Studi Kasus: Penggalangan Dana Covid-19)

* Wajib

Section 2 (Webqual 4.0)

Mohon berikan tanda checklist pada satu jawaban yang menurut anda mewakili tingkat kualitas website Kitabisa.com

Petunjuk Pengisian:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Usability

Usability berkaitan dengan rancangan yang terdapat pada ~~website seperti tampilan website~~



Tampilan kitabisa.com sesuai dengan tipenya
(website penggalangan dana online) *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Navigasi dan petunjuk yang jelas diberikan
oleh situs kitabisa.com *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Kitabisa.com memberikan interaksi yang
jelas dan mudah dimengerti *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Kitabisa.com mudah untuk dioperasikan dan
dipelajari *



Kitabisa.com mudah untuk dioperasikan dan dipelajari *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Information Quality

Kualitas informasi merupakan dimensi yang menjadi mutu dari content dalam sebuah website, dan menjadi alat ukur pantas tidaknya suatu informasi disajikan dalam website kepada penggunaanya

Kitabisa.com menyediakan informasi yang akurat *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Kitabisa.com menampilkan informasi yang tepat waktu / up to date *

1 2 3 4 5



Kitabisa.com menampilkan informasi yang tepat waktu / up to date *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Kitabisa.com menampilkan informasi yang relevan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Informasi pada website kitabisa.com mudah dimengerti *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Kitabisa.com menampilkan informasi sec detail *



Kitabisa.com menampilkan informasi secara detail *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Informasi yang ditampilkan kitabisa.com dapat dipercaya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Kitabisa.com menampilkan informasi yang sesuai format *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju



Service Interaction Quality

Kualitas interaksi layanan yang berhubungan dengan empati dan kepercayaan adalah dimensi yang penting dalam mengukur kualitas sebuah website

Kitabisa.com memberikan rasa aman saat berdonasi *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Kitabisa.com memiliki reputasi yang baik *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Website kitabisa.com menciptakan ruang untuk personalisasi seperti mengubah layanan, produk dan iklan sesuai kebutuhan *

1 2 3 4 5



00.24



docs.google.com

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Website kitabisa.com menciptakan ruang untuk personalisasi seperti mengubah layanan, produk dan iklan sesuai kebutuhan *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Website Kitabisa.com memudahkan "orang baik" untuk berkomunikasi dengan penggalang dana *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
Setuju



Sangat
Setuju

Kembali

Berikutnya

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google
[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#)
[Kebijakan Privasi](#)



00.25



docs.google.com



ANALISIS TINGKAT KUALITAS WEBSITE CROWDFUNDING
KITABISA.COM TERHADAP PENGGALANGAN DANA
COVID-19 MENGGUNAKAN METODE E-S-QUAL DAN
WEBQUAL 4.0

171012014 - Siti Khoifah

Kuesioner Tingkat Kualitas Website Kitabisa.com (Studi Kasus: Penggalangan Dana Covid-19)

* Wajib

Section 3 (User Satisfaction)

Mohon berikan tanda checklist pada satu jawaban yang menurut anda mewakili tingkat kualitas website Kitabisa.com

Petunjuk Pengisian:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

User Satisfaction

Kualitas interaksi layanan yang berhubungan dengan empati dan kepercayaan adalah dimensi



User Satisfaction

Kualitas interaksi layanan yang berhubungan dengan empati dan kepercayaan adalah dimensi yang penting dalam mengukur kualitas sebuah website

Saya suka dengan tampilan website Kitabisa.com *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Saya suka dengan layanan website Kitabisa.com *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju

Akses pada website Kitabisa.com cepat *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju

Sangat Setuju



Informasi yang didapatkan dari website
Kitabisa.com bermanfaat bagi saya *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Website Kitabisa.com dapat diakses
menggunakan gadget apapun *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Setiap hari saya mengakses website
kitabisa.com *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak
SetujuSangat
Setuju

Kembali

Kirim



Lampiran 3. Data Kuesioner

Apakah anda pernah berdonasi mengenai Covid - 19 pada platform Kitabisa.com	Nama Lengkap	Nomor Whatsapp (Jika terpilih mendapatkan saldo Gopay)	FUL1	FUL2	FUL3	PR11	PR12	PR13
Ya	Hildatul Jannah	087816074166	5	5	5	5	5	
Ya	Ira Kusriyana	087877757001	4	3	5	4	3	
Ya	Anang surono	082281919163	4	4	4	4	3	
Ya	Febrina Luisa	082298545678	4	3	4	4	4	
Ya	Riya enif anjani	085959874288	5	5	5	5	4	
Ya	Affendi gunawan	085737492177	5	5	5	5	4	
Ya	Tari Nadia Shaliha	082324833387	5	4	5	4	4	
Ya	Teuku Daffa Firnanda	082114210871	5	5	5	5	5	
Ya	HambaAllah	081218063002	3	3	3	3	3	
Ya	Diana Dyah	087785595188	5	4	4	5	5	
Ya	Fikastiana Cahya	089604296260	5	5	5	4	4	
Ya	Astrifani Yurianda	081932356448	4	4	4	4	4	
Ya	Ilham Ramadhani	082122518869	5	4	4	4	5	
Ya	Nafi	085771630844	4	4	5	4	4	
Ya	Melva Dayanti	081296056468	4	3	3	4	3	

Ya	Tari Nadia Shaliha	082324833387	5	4	5	4	4	
Ya	Nabila putrikinanty	081389780410	5	4	5	5	5	
Ya	Alya safira	085896711637	5	5	5	4	4	
Ya	Mayang Meliana	089509863260	5	5	5	4	5	
Ya	Cahya	083897471230	5	5	5	5	5	
Ya	Shally asyfa	089646365535	5	5	5	4	4	
Ya	Rehan destrian	081413037825	4	4	5	5	5	
Ya	Alya safira	085896711637	5	5	5	4	4	
Ya	Siti maryam hanifah	6,28969E+12	5	5	5	5	4	
Ya	bunga jelita	0816900671	4	3	4	5	5	
Ya	EL Faris	089631713918	4	3	4	3	3	
Ya	Rehan destrian	081413037825	4	4	5	5	5	
Ya	Syafira Aleyda P.	08979105062	4	4	4	5	5	
Ya	Ardhi Novazi	+6287865661308	5	4	5	4	3	
Ya	Ilham Ramadhani	082122518869	5	4	4	4	5	
Ya	Teuku Adli Ferdian	082310957696	5	4	5	5	4	
Ya	Clara Rahayu	0895364530513	4	4	4	4	4	
Ya	dianugrah banuputri	081290470693	5	4	5	5	4	
Ya	Jaini K	081862411065	5	5	5	4	4	
Ya	Sabrina zakiah	0863628366302	4	4	5	5	5	
Ya	Shabrina	087888818964	3	5	4	4	3	
Ya	Alfaridzi wafi	085784501654	5	5	5	5	3	

Ya	Septifanny	089509863260	5	5	5	5	5	
Ya	Indah	089509863260	5	5	5	5	5	
Ya	Sintya Putri Khairunnisa	081382347737	5	5	5	4	4	
Ya	Mba nurul	089509863260	5	5	5	5	5	
Ya	Mba elsa	08811793232	5	5	5	5	5	
Ya	Mba anna	08811793232	5	5	5	5	5	
Tidak								
Ya	Intania Fauzia	081382482255	5	4	5	4	3	
Ya	Zidni	087886647621	5	3	4	3	3	
Tidak								
Ya	Muhammad arlansa valio	081218259408	4	4	5	4	3	
Tidak								
Tidak								
Ya	Annastasia Arista	081230269795	4	3	4	4	3	
Tidak								
Ya	Erina Yuniar	081298779087	5	5	5	3	3	
Ya	Puti Ayu Andhini Rahman	08993461572	4	4	4	4	4	
Ya	Evita juliana	087886703595	3	3	4	4	4	
Ya	ghea safirna	089601541743	5	5	5	5	5	
Ya	Ayu lestari	6,28578E+12	3	3	3	4	5	
Ya	Tri Utaminingsih	089653787260	4	5	5	5	5	
Ya	Afiani Maulidiyah	0895392408109	4	5	5	4	3	
Ya	Galuh Widiana	082124855682	5	5	5	5	4	

Ya	Annisa Novaguinea	08111266472	5	5	5	5	4	
Ya	Aurelia Gracia Chiquita Sony	081289492971	4	4	5	4	4	
Ya	Clarissa Nabila	081283585493	4	4	4	4	3	
Ya	Syifa Putri Darmaeni	0895338090103	4	3	4	5	3	
Ya	Dina Septina	087741376211	5	3	5	5	4	
Ya	Teguh hadi prasetyo	082964828281	5	4	4	4	4	
Ya	Teguh hadi prasetyo	082964828281	5	4	4	4	4	
Ya	Sabrina zakiah	0863628366302	4	4	5	5	5	
Ya	Affendi gunawan	085737492177	5	5	5	5	4	
Ya	Sintya Putri Khairunnisa	081382347737	5	5	5	4	4	
Ya	Muhammad tohib	081390788454	5	5	5	4	5	
Ya	Zea khafara	081808538564	5	5	5	3	5	
Ya	Alzidan Arif Triyanto	082298021360	4	5	5	4	4	
Ya	Zea khafara	081808538564	5	5	5	3	5	
Ya	Sintia	087886729840	5	5	5	5	5	
Ya	anindita pradnyani	082340985042	5	5	5	5	5	
Ya	Sintia	087886729840	5	5	5	5	5	
Ya	Nur ratna dwi	081895830473	5	5	5	5	4	
Ya	Dede lesti	089509863260	5	5	5	5	5	
Ya	kezia	087882788495	5	5	5	5	4	
Ya	Arif kristanto	087708552273	5	4	4	3	3	

Ya	Oceano F A	081290061621	5	5	5	5	5	
Tidak								
Ya	Farhan Farras Salim	082114061490	1	3	2	3	3	
Ya	dini mardiani	087829302204	5	5	5	5	4	
Ya	Nisa	081398877955	4	4	5	3	3	
Ya	Muhammad tohib	081390788454	5	5	5	4	5	
Ya	Vera	087585896966	5	5	5	4	4	
Ya	Hilmi yasrii	089463646346	5	5	5	5	5	
Ya	Vera	087585896966	5	5	5	4	4	
Ya	Ezra rihi n	0835672389	5	5	5	5	5	
Ya	Laila manoban	08389432151	5	5	4	4	4	
Ya	Ginta rania	08988853626	5	5	5	5	5	
Ya	Hua Mulan	087892348212	5	4	4	3	2	
Ya	nazrilla aline	081279376621	4	5	4	5	5	
Ya	kiandra	089745278311	5	4	4	5	5	
Ya	Fatimah Ardilla	081511444174	4	4	5	5	4	
Ya	Latisya karin	08827	5	5	5	5	4	
Ya	Banyu riski	08792864770	5	5	5	5	5	
Ya	Ardiani	0857721478	5	5	5	5	5	
Ya	Ardiani	0857721478	5	5	5	5	5	
Ya	Ardian	087821532648	5	5	5	4	5	
Ya	M. Rashya	08788976125	4	4	4	4	4	
Ya	-	88888	5	5	4	4	5	
Ya	Alifia muchita	087	5	4	4	4	4	
Ya	liiii	005	5	4	5	4	4	

Ya	Jenny blackpink imnida	01	5	5	5	5	5	
Ya	Anissa Edriani Zahra	0895703086398	4	4	5	4	4	
Ya	Ardiani B.C	0812987305417	5	5	5	5	5	
Ya	Temennya gendut siska	08785418905	5	3	5	5	5	
Ya	Diki jabari	081293205233	3	3	3	3	3	
Ya	Celi temen gendut	111173	4	4	4	4	4	
Ya	Opik irwan dede	081529205293	5	5	5	4	5	
Ya	Muhammad kiki	08789872588	5	5	5	5	5	
Ya	Dede nijhatul	08789872084	5	5	5	5	5	
Ya	Adel	082145074828	5	4	4	4	4	
Ya	Atila zuzkar M	0826379204028	5	5	5	5	5	
Ya	Rani sudrajat	0879827374910	5	5	5	5	5	
Ya	Raisa septi	0812173289056	5	5	4	5	5	
Ya	Rachel	007	5	5	5	5	5	
Ya	Aida ts	0812987301548	5	5	5	5	5	
Ya	I	01	5	5	5	5	5	
Ya	Ashilla	085874507277	4	5	4	4	4	
Ya	Komarudin	0877789463650	5	5	4	5	5	
Ya	Arsintha aliii	021	3	4	4	5	5	
Ya	Anak tinte 3	0897461046298	5	4	5	4	4	
Tidak								
Ya	Azizia pramesa putri	081891751261	5	5	5	5	5	
Ya	Aisyah aqilla	087630926890	5	5	5	5	5	

Ya	Ramanda al fari	081677251018	5	5	5	5	5	
Ya	Hayo tebak	012	5	5	5	5	5	
Ya	Tadi kekirim maaf pip	123	5	4	5	5	4	
Ya	Seren gabriella	087892187029	5	5	5	5	5	
Ya	Aci	0858713800007	5	5	5	5	5	
Ya	Rieznah	082816494720	5	5	5	4	5	
Ya	Eka prasidya trisa	081591007007	5	5	5	5	5	
Ya	Refina khalisa	08576521281	5	4	5	5	5	
Ya	-	08888888	5	4	5	5	5	
Ya	Dinda	087898789788	5	5	5	5	4	
Ya	Nabila kitami	082782582221	5	5	5	5	5	
Ya	Gabriella syifa	0878914444028	5	4	5	5	5	
Ya	Andika pratama	081212228242	5	4	5	5	5	
Ya	Mahesa eca	08	5	5	5	5	5	
Ya	Sipa yarsi	081289178655	5	5	5	4	4	
Ya	Reza tia	081881949251	5	5	4	5	5	
Tidak								
Ya	Nazrilla faril	082872905523	5	5	5	4	5	
Ya	Jsjndndbdnxn	0000000000002	5	5	5	5	4	
Ya	Muhamad zaenal arifin	087775603753	4	5	5	3	5	
Tidak								
Tidak								
Tidak								
Tidak								

Tidak								
Ya	Muhammad Al Kautsar	085218770167	4	5	5	4	4	
Ya	siti djunengsih	0895339930720	4	4	5	5	4	
Tidak								
Ya	Deshinta Rega Rahmadani	089606596605	5	4	4	5	4	
Ya	Vica Ayuma Shahih	08992569845	3	4	4	4	4	
Tidak								
Tidak								
Ya	Nurul Aulia	081776546459	4	5	5	5	5	
Tidak								
Ya	Chandra Mukti	089699714675	5	5	5	5	4	
Tidak								
Ya	Nurul Aulia Rahmah	08998102685	5	5	5	3	4	
Tidak								
Tidak								
Ya	Firdaus	089652065458	4	4	4	4	4	
Tidak								
Ya	Tia Alfareza	085719076521	4	3	3	4	3	
Ya	Fidella thasia	082213227101	5	5	5	5	5	
Tidak								
Ya	Reza Fadlan Adrian	087876670682	4	3	5	5	3	
Tidak								
Ya	Nurul Aulia	081776546459	4	5	5	5	5	
Tidak								
Tidak								

Ya	asyara bayina	0817715927403	5	4	5	5	4	
Ya	Andi	08788193063849	5	4	5	5	5	
Ya	Diajh awaliah hidayat	0897916509925	5	5	5	4	5	
Ya	Jsjndndbdnxdn	0000000000002	5	5	5	5	4	
Tidak								
Ya	Fidella thasia	082213227101	5	5	5	5	5	
Tidak								
Ya	Ega Dwi Andiani	085717413500	4	5	4	3	3	
Tidak								
Tidak								
Tidak								
Ya	Hamzah	085897712053	5	5	5	4	4	
Tidak								
Ya	Rafi deimas	0878654089201	5	5	5	5	5	
Ya	Meirina	081288067015	5	5	5	4	5	
Ya	Yahya kusuma ragi	089899589701	5	5	5	5	5	
Ya	Joben 92	92	5	3	5	5	5	
Ya	Andini	123	5	5	5	4	5	
Ya	Tiara andira	0816730074899	5	5	5	5	5	
Ya	Siska alfita	08878296781	5	5	3	5	5	
Ya	Leli tarisa	6,28956E+12	5	5	5	5	4	
Ya	Ikhran arifin saida z	0818785113232	5	4	5	5	5	
Ya	Silvia andini	0827126215200	5	5	5	5	5	
Ya	Jey	+6289240100484	5	5	5	4	5	

Ya	Annet	0811292651711	5	4	5	5	5	
Ya	Dika cemplir	0873924026592	5	4	5	5	5	
Ya	Jaenal dimas	0854939591017	5	4	5	5	4	
Ya	Syifa anasta lais	0832749497738	5	5	5	5	4	
Ya	Yusuf hamzah	081	5	5	4	5	5	
Ya	Maryam azahra	0878998810203	5	5	5	5	5	
Ya	Aliana	6,28967E+11	5	4	5	5	5	
Ya	Daffa alfaruq	085886482991	5	4	4	5	5	
Ya	Babah cen gausa menang gopay	1	5	5	4	5	4	
Ya	Clara jihan	0879847301362	5	4	5	5	5	
Ya	hafi	089631713918	4	4	4	4	4	
Ya	M haikal	0819290048205	5	3	4	5	5	
Ya	el	081399334994	4	4	4	4	4	
Ya	faris	089631714918	4	4	4	4	4	
Ya	Lely bachtiar	0812939845016	5	5	5	5	5	
Ya	Kaisar ali	0878892567103	5	3	5	5	5	
Ya	Michael tapadingan	0887837939183	4	5	4	4	5	
Ya	Chrisye yehezkiel	081295205295	5	5	5	5	5	
Ya	Herman zuhidin	0878897651628	5	5	4	4	4	
Ya	Farah	081272208272	3	5	5	5	5	
Ya	fari	089631713918	5	4	4	4	4	
Ya	haff	089631713918	4	4	4	5	5	
Ya	hfz	089631713918	4	4	5	4	4	

Ya	El Fariz	089631713918	4	4	5	4	5	
Ya	089631713918	089631713918	4	5	4	4	4	
Ya	renal	089631713918	5	5	4	5	4	
Ya	Tiara sayna ashara	085382937410	5	5	5	4	5	
Ya	Azet	0853849101048	5	5	5	5	5	
Ya	Cathy ansela	081167389296	5	4	5	4	5	
Ya	Zakiah a r	081293662848	5	5	5	5	4	
Ya	Sarah	08128618393	5	5	4	5	5	
Ya	Alfatih ibrahim	082638462930	5	4	5	5	4	

Lampiran 4. Template Penyebaran Kuesioner

Respondents Needed!

Hey there! I am Siti Khofifah,
i am currently doing my thesis with the topic about
Quality Level of Website Kitabisa.com on Covid-19

If You're

- Kitabisa.com Users
- Donate to Covid - 19 fundraising At Kitabisa.com
- Willing to fill out the questionnaire properly and thoroughly

3 Selected respondents will get a GoPay

PLEASE HELP FILL IN MY RESEARCH SURVEY BY
GOING TO THE LINK BELOW

bit.ly/SkripsiFifah

 sitikhofifah@upnvj.ac.id

Lamipran 5. Pemenang Gift Gopay Kuesioner

Announcement 3 Lucky Respondent

Hey there! I am Siti Khofifah,
I want to say thank you to all of you who contributed in my
thesis with the topic about
Quality Level of Website Kitabisa.com on Covid-19. Thank
you so much its help me a lot!

*3 Selected respondents will get a GoPay
are:*

Zakiah a.r.

Mayang
meliana

Ardhi
novazi



sitikhofifah@upnvj.ac.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BIODATA MAHASISWA

Nama : Siti Khofifah

Tempat/Tgl.Lahir : Jakarta, 13 November 1999

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Jenis Kelamin : Wanita

Warga Negara : Indonesia

Alamat : Jl. Lagoa Terusan Gang 1 B 1
RT.014/RW.02 No.08 Lagoa,
Koja, Jakarta Utara 14210

Telp. : 0858-9450-0167

E-mail : sitikhofifah@upnvj.ac.id

Nama Orang Tua

Ayah : Herman Latief

Ibu : Siti Rahmah

RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

- 2005 – 2012 : SDN Lagoa 07 Pagi
- 2012 – 2015 : SMP Negeri 151 Jakarta
- 2015 – 2017 : SMA Negeri 92 Jakarta
- 2017 – Sekarang : Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta