

Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode *Webqual 4.0* Pada *Website* Hotel 88

Yoedo Prabowo¹⁾ Sulistiowati²⁾ Julianto Lemantara³⁾

Program Studi Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)08410100203@stikom.edu, 2)Sulist@stikom.edu, 3)Julianto@stikom.edu

Abstract : Hotel 88 is a part of Waringin Hospitality P.T based in Jakarta. Hotel 88 has a website located at www.hotel88.co.id with the ranking of the website which is still below the hotel ranked competitors. Therefore Hotel 88 want to improve the quality of existing websites so that visitors are increasingly satisfied and many who make reservations through the website. But so far the hotel is 88 not yet know the shortcomings of the website so Hotel 88 requires an evaluation for the quality and user satisfaction increased website. Based on these problems then the author makes a research with the aim to analyse the influence of the quality of the website user satisfaction against 88 Hotel website based on the method of webqual 4.0. This research using a sample of as many as 100 people. Menggunakanafn questionnaire data collection techniques are disseminated online or paper questionnaires to hotel guests who make a reservation through the Hotel website is 88. Data analysis using multiple linear regression. The quality of the website consists of a user's quality, quality of information, and the quality of the interaction. Results showed that (1) use of the influential quality significantly to 88 Hotel website user satisfaction, (2) quality of information user satisfaction significantly to influential website Hotel 88, and (3) the quality of the interaction effect significantly to 88 Hotel website user satisfaction. So Hotels should improve the quality of the use of the 88, the quality of information and the quality of interaction in order to increase the satisfaction of website users.

Keywords: *Webqual, Website Analysis, User Satisfaction, Impact Analysis*

Hotel 88 merupakan bagian dari PT. Waringin Hospitality yang berpusat di Jakarta. Saat ini Hotel 88 yang memiliki motto "*Feel at home for business*" telah memiliki beberapa cabang di kota besar lainnya di Indonesia. Sebagai pelaku dalam industri jasa, Hotel 88 terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamunya. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting untuk menjadi tolok ukur bagi perusahaan. Hotel 88 memiliki *website* yaitu www.hotel88.co.id sebagai sarana promosi dan informasi yang berguna dalam menunjang kebutuhan pelanggan di tengah pesatnya perkembangan teknologi internet, dan untuk meningkatkan penjualan *online*.

Berdasarkan data dari www.alexacom sebagai media yang menampilkan *global website ranking*, Hotel 88 menempati urutan ke 9 dari 10 hotel pesaing.

Tabel 1 Peringkat Hotel Pesaing

No	Hotel	Global Traffic Rank
1	Fave MEX Hotel	266,777
2	Red Planet Hotel	273,502
3	Amaris	369,335
4	POP Hotel	596,446
5	Quest Hotel	1,056,150
6	Aritel	1,624,504
7	Maxone Hotel	1,780,709
8	G Suites Hotel	3,068,629
9	Hotel 88	4,327,368
10	Midtown Hotel	4,931,212

Tabel 1 menunjukkan daftar pesaing dari Hotel 88 yang berbintang 2. Jika *ranking website* terus menurun maka Hotel 88 tidak bisa mendapatkan pengunjung *website* dan akan kalah dalam bidang *internet marketing*.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, menunjukkan bahwa reservasi kamar *online* bulan Oktober-November 2015 melalui *travel agent* lebih banyak dibanding melalui *website* Hotel 88, sehingga Hotel 88 harus membayar komisi sebesar 15% kepada tiap *travel agent*. Hal ini menyebabkan total pendapatan dari reservasi kamar yang diterima oleh pihak hotel lebih sedikit. Hotel 88 pada saat ini berusaha agar tamu melakukan

reservasi melalui *website*. Oleh sebab itu, Hotel 88 membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas *website*, serta untuk mendorong penjualan kamar melalui *website* www.hotel88.co.id.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis membuat sebuah penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88 berdasarkan metode *webqual* 4.0. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Kualitas *website* terdiri dari kualitas pengguna, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* bagi pengguna situs dengan cara memberikan kuesioner kepada tamu secara *online* dan menyebarkan kepada tamu yang sudah melakukan reservasi melalui *website* Hotel 88 untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan kualitas dan layanan pada *website* www.hotel88.co.id.

Website

Sumber Nurwansyah, (2010), *World Wide Web (WWW)* adalah salah satu media *internet* yang perkembangannya sangat cepat yang berbentuk dalam format halaman *Hyper Text Markup Language (HTML)*. Semua komunitas dari tiap – tiap *website* itu akan membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat luas.

Konsep Webqual

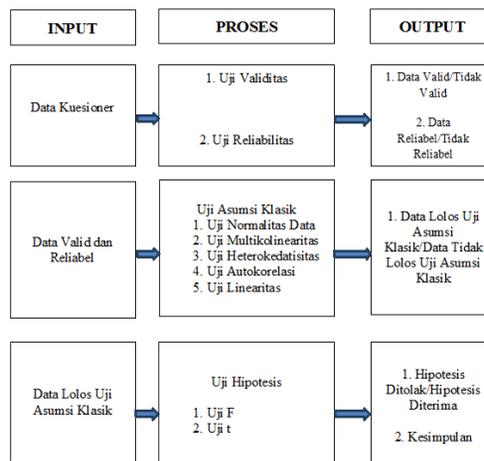
Webqual disebut teknik untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan kebutuhan *user* (Barnes dan Vidgen 2003). Metode *Webqual* sebelumnya dikenal dengan metode *SERVQUAL*. Untuk kebutuhan Penelitian *Webqual* ini dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*. Berikut 3 dimensi yaitu:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Tahapan Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebelum menganalisis data wajib dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Setelah itu akan di lakukan proses

uji normalitas data dan asumsi klasik untuk standarisasi analisis regresi linear berganda.



Gambar 1 Diagram IPO

Analisi Tabulasi

Dihasilkan dari tanggapan responden dapat diketahui bahwa tanggapan menyatakan ragu-ragu terhadap kualitas *Website* Hotel 88. Deskripsi sebagai berikut. Tabel 2 bobot nilai kuesioner.

Tabel 2 Bobot Nilai Kuesioner

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X₂)

Ini adalah salah satu contoh data yang sudah terekap dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 tamu hotel, tentang variabel kualitas pengguna diperoleh frekuensi jawaban sebagai berikut :

Tabel 3
Variabel Kualitas Informasi (X₂)

No	Pernyataan	Skor Jawaban					Mean	Std. Dev
		1	2	3	4	5		
1	Website Hotel 88 menyajikan informasi yang akurat.		5 (5%)	73 (73%)	22 (22%)		3,17	0,493
2	Informasi yang disajikan website Hotel 88 dapat dipercaya.		16 (16%)	56 (56%)	28 (28%)		3,12	0,656
3	Website Hotel 88 sangat menjaga informasi pribadi saya.	1 (1%)	25 (25%)	49 (49%)	24 (24%)	1 (1%)	2,99	0,759
4	Informasi yang disajikan website Hotel 88 relevan dengan apa yang saya butuhkan.		8 (8%)	64 (64%)	28 (28%)		3,20	0,569
5	Informasi yang disediakan website Hotel 88 mudah untuk dipahami.		12 (12%)	57 (57%)	31 (31%)		3,19	0,631
6	Informasi yang disajikan website Hotel 88 sangat detail pada level yang tepat.		17 (17%)	59 (59%)	24 (24%)		3,07	0,640
7	Informasi yang disajikan website Hotel 88 dalam format yang sesuai.		18 (18%)	64 (64%)	18 (18%)		3,00	0,603
	Rata-rata						3,11	0,622

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi *website* Hotel 88 berada pada skor “3” sebesar 60% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 25% (total 85%), dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat kecenderungan pengguna *website* Hotel 88 menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti *website* cenderung memiliki kualitas informasi yang baik.

Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner

Data sangat berperan penting dalam sebuah penelitian sebagai variabel dan berfungsi sebagai uji validitas hipotesis(Sugiyono, 2010:137).

Ada 2 jenis Pengujian variabel, uji validitas dan reliabilitas. Agar uji terpenuhi, dilakukan uji validitas setiap butir pertanyaan untuk menentukan validasi apakah pertanyaan tersebut sudah mewakili indikator variabel yang akan di uji.

Jika dinyatakan tidak signifikan maka butir pertanyaan tersebut harus dihapus dari variabel indikator dan harus dilakukan perhitungan ulang agar mendapatkan data yang valid. Hasil hitung uji korelasi berikut dinyatakan valid. Menggunakan metode *Scale Item Total Correlation* pada uji reliabilitas.

Tabel 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Korelasi		keterangan
		r-hitung	r-tabel	
Kualitas Penggunaan(X1)	1	0,388	0,195	valid
	2	0,286	0,195	valid
	3	0,361	0,195	valid
	4	0,483	0,195	valid
	5	0,629	0,195	valid
	6	0,613	0,195	valid
	7	0,716	0,195	valid
	8	0,644	0,195	valid
Kualitas Informasi(X2)	1	0,405	0,195	valid
	2	0,495	0,195	valid
	3	0,637	0,195	valid
	4	0,542	0,195	valid
	5	0,607	0,195	valid
	6	0,539	0,195	valid
	7	0,587	0,195	valid
Kualitas Interaksi (X3)	1	0,615	0,195	valid
	2	0,477	0,195	valid
	3	0,320	0,195	valid
	4	0,679	0,195	valid
	5	0,725	0,195	valid
	6	0,702	0,195	valid
	7	0,524	0,195	valid
Kepuasan Pengguna(Y)	1	0,768	0,195	valid
	2	0,755	0,195	valid
	3	0,801	0,195	valid

Pada tabel 4 menunjukkan semua butir pertanyaan adalah signifikan. Hal ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yaitu uji reliabilitas.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi derajat nilai korelasi. Hasil uji reliabilitas, tabel 5 kategori nilai korelasi:

Tabel 5 Kategori Nilai Korelasi

No	Nilai Koefisien Korelasi	Kriteria Reliabilitas
1	0,81 < r ≤ 1,00	Sangat Tinggi
2	0,61 < r ≤ 0,80	Tinggi
3	0,41 < r ≤ 0,60	Cukup
4	0,21 < r ≤ 0,40	Rendah
5	0,00 < r ≤ 0,21	Sangat Rendah

Hasil uji reliability dari *Cronbach's Alpha* koefisien diatas 0,5 untuk ke empat variabel yaitu variabel kualitas pengguna, informasi, interaksi dan kepuasan. Hasil variabel uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 6. Hasil uji sebagai berikut:

Tabel 6 Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pengguna (X1)	0,620	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,610	Reliabel
Kualitas Interaksi (X3)	0,668	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,667	Reliabel

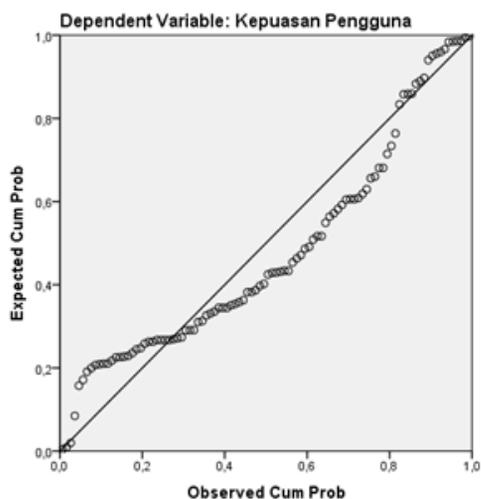
Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik dilakukan sebelum uji regresi linier berganda, ada data yang harus terpenuhi agar kesimpulan dari regresi bisa menjadi kuat, antara lain uji normalitas, uji multikolinieritas, uji Autokorelasi, uji heteroskedesitas dan uji linieritas.

Hasil Uji Normalitas

Di uji Untuk mendapatkan data yang didapatkan dari populasi, harus dilakukan uji Normalitas. Model regresi akan bagus jika data yang berdistribusi normal atau berada pada garis normal. Jika data menjauhi dan tidak mengikuti garis diagonal, maka akan menunjukkan taksiran yang bias. Pengujian ini disebut uji normal probability plot.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2 Uji Normalitas

Dari hasil gambar 2 Uji Normalitas dapat disimpulkan bahwa data saat uji probabiliti plot terpenuhi untuk model regresi asumsi.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji korelasi antara variabel independent (bebas) dan variabel dependent (terikat). Melalui uji nilai *variance inflation factor* (VIF) didapatkan hasil berikut:

Tabel 7 Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	,176	1,214		,145	,885		
Kualitas Penggunaan	,102	,050	,192	2,022	,046	,662	1,511
Kualitas Informasi	,095	,046	,174	2,062	,042	,839	1,192
Kualitas Interaksi	,223	,044	,455	5,085	,000	,745	1,342

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pengguna

Dari hasil tabel 7 Uji Multikolinieritas nilai VIF yaitu 1,511, 1,192, 1,342 kurang dari 10. Kesimpulannya, tidak terdapat multikolinieritas dalam penelitian ini. Artinya antara variabel bebas (Pendapatan perkapita (X1) dan Pertumbuhan ekonomi (X2) tidak saling mempengaruhi.

Hasil Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dilakukan untuk menguji pengaruh variabel pengganggu pada tiap masing-masing variabel bebas. Bisa mengetahui lewat pengujian uji autokorelasi sebagai berikut:

Tabel 8 Uji Autokorelasi

Change Statistics					
R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
,426	23,769	3	96	,000	1,685

Dari tabel 8 uji Durbin watson sebesar 1,685. Sehingga nilai DW berada diantara DW dintara -2 dan 2. Jadi tidak terdapat autokorelasi. Variabel independent penelitian ini tidak terganggu oleh variabel pengganggu.

Hasil Uji Linieritas

Uji data sekunder dengan model time series digunakan untuk mengetahui regresi bersifat linier atau tidak linier. Menggunakan tabel ANOVA variabel X dan Y dari nilai signifikan. Jika nilai signifikan tabel ANOVA < 0,05 maka hubungan bersifat linier. hasil pengujian pada tabel 9.

Tabel 9 Uji Linieritas

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	72,608	3	24,203	23,769	,000 ^b
Residual	97,752	96	1,018		
Total	170,360	99			

a. Uji Serentak (Uji F)

Uji F ini membandingkan nilai signifikansi F dengan 0,05. Uji F akan berpengaruh signifikansi F lebih kecil dari 5% ($P < 0,05$).

Hasil uji regresi berganda diperoleh $0,000 < 0,05$, maka regresi dapat menentukan kualitas *website* yang terdiri dari kualitas pengguna, kualitas, informasi, dan kualitas interaksi, terhadap kepuasan pengguna.

b. Uji Partial (Uji t)

Uji t dilakukan agar mengetahui artian koefisien regresi partial. hasilnya berpengaruh signifikan jika nilai signifikansinya $< 0,05$. Dan hasil variabel signifikan, karena bernilai signifikansi $< 0,05$.

PEMBAHASAN**a. Variabel Kualitas Pengguna (X₁) Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Website Hotel 88**

Perhitungan analisis regresi berganda menunjukkan koefisien regresi determinan parsial (B) untuk kualitas penggunaan (X₁) adalah positif sebesar 0,102. Nilai signifikansi variabel ini sebesar 0,046 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau t-hitung 2,022 $>$ t-tabel 1,983. Sehingga membuktikan bahwa pengaruh kualitas penggunaan (X₁) terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88 (Y) adalah signifikan.

b. Variabel Kualitas Informasi (X₂) Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Website Hotel 88 (Y)

Perhitungan analisis regresi berganda menunjukkan koefisien regresi determinan parsial (B) untuk kualitas informasi (X₂) adalah positif sebesar 0,095. Nilai signifikansi variabel X₂ sebesar 0,042 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau t-hitung 2,062 $>$ t-tabel 1,983, sehingga membuktikan bahwa

pengaruh kualitas informasi (X₂) terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88 (Y) adalah signifikan.

c. Variabel Kualitas Interaksi (X₃) Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Website 88 (Y)

Perhitungan analisis regresi berganda dapat menunjukkan koefisien regresi determinan parsial (B) untuk kualitas interaksi (X₃) adalah positif sebesar 0,223. Nilai signifikansi variabel X₃ sebesar 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau t-hitung 5,085 $>$ t-tabel 1,983 sehingga membuktikan bahwa pengaruh kualitas interaksi (X₃) terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88 (Y) adalah signifikan.

Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *webqual* 4.0 pada Hotel 88 yaitu:

1. Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* harus memperbaiki tampilan *website* sesuai dengan fungsi agar pengguna *website* puas.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas informasi *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* perlu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna secara lengkap, *up to date* dan relevan supaya pengguna puas.
3. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Hotel 88, artinya setiap peningkatan kualitas interaksi *website* akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* Hotel 88. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa pengelola *website* harus menjaga informasi dan menjamin keamanan bertransaksi yang dilakukan pengguna melalui *website* Hotel 88.

Saran

Diambil dari kesimpulan pembahasan, maka muncul beberapa saran yang ditulis pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama, penulis menyarankan penambahan pertanyaan terbuka pada kuesioner, sehingga tanggapan pengguna *website* bisa diketahui dengan lebih jelas dan terperinci. Dengan demikian, faktor-faktor yang membuat pengguna puas terhadap kualitas *website* bisa terungkap dengan baik melalui jawaban terbuka.
2. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin mengambil bidang penelitian yang sama, agar membuat pengembangan *website* yang berkualitas sesuai dengan indikator *webqual*.

Referensi

- Nurwansyah. 2010. *Sistem Informasi Alumni Berbasis Web Program Studi Diploma 3 Ilmu Komputer Universitas Sumatera Utara Tugas Akhir*,
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19875/4/Chapter%20II>.
Di akses tanggal 29 Desember 2015.
- Barnes, S. dan Vidgen, R. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management & Data Systems*.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.