



Turnitin Originality Report

ANALISIS PENGARUH KUALITAS
WEBSITE PT BADAK LNG TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL by
Uyun Ilham Zamani

From Web Site pada PT Badak (Jurnal
Uyun)

Similarity Index
26%

Similarity by Source

Internet Sources:	22%
Publications:	2%
Student Papers:	11%

Processed on 15-Jul-2016 08:11 WIB

ID: 689692190

Word Count: 2041

sources:

- 1 3% match (Internet from 23-Nov-2013)
<http://poskerjaan.com/tag/lowongan-kerja-kaltim/>
- 2 3% match (student papers from 14-Jul-2016)
[Submitted to STIKOM Surabaya on 2016-07-14](#)
- 3 2% match (student papers from 15-Jul-2016)
[Submitted to STIKOM Surabaya on 2016-07-15](#)
- 4 2% match (Internet from 10-Jun-2016)
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/633/831>
- 5 1% match (Internet from 20-Apr-2014)
<http://www.docstoc.com/docs/20428709/PENGARUH-KINERJA-KEUANGAN-PERUSAHAAN-DENGAN-ALAT-UKUR-RETURN-ON>
- 6 1% match (Internet from 16-Jun-2016)
<http://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika/article/download/894/460>
- 7 1% match (Internet from 15-Mar-2011)
http://ethesys.nuk.edu.tw/ETD-db/ETD-search-c/view_etd?URN=etd-0730108-181744
- 8 1% match (Internet from 16-Apr-2016)
http://eprints.undip.ac.id/22710/1/SKRIPSI_RIMA.PDF
- 9 1% match (Internet from 23-Mar-2015)
<http://ceritaunigrena.blogspot.com/>
- 10 1% match (student papers from 29-Apr-2013)
[Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia on 2013-04-29](#)
- 11 1% match (student papers from 13-Jan-2016)
[Submitted to Udayana University on 2016-01-13](#)
- 12 1% match (Internet from 11-Jan-2015)
<http://balitbang.kominfo.go.id/balitbang/bppki-yogyakarta/files/2012/12/1.PENGUKURAN-KUALITAS-LAYANAN-WEBSITE-KEMENTERIAN-KOMINFO-DENGAN-MENGUNAKAN-METODE-WEBQUAL-4.0.pdf>
- 13 1% match (Internet from 11-Jan-2015)
<http://prosiding.lppm.unisba.ac.id/index.php/Sains/article/download/467/pdf>
- 14 1% match (Internet from 13-Dec-2015)
<http://digilib.unsika.ac.id/sites/default/files/File%20Solusi/7.%20PENGARUH%20STRES%20KERJA%20TERHADAP%20MOTIVASI%20KEF>
- 15 1% match (Internet from 02-Sep-2015)
<http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Undergraduate-4024-bab%201.pdf>
- 16 1% match (student papers from 07-Jul-2015)
[Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-07-07](#)
- 1% match (Internet from 09-Dec-2015)

- 17 <http://jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/GI/article/download/221/178>
- 18 1% match (Internet from 05-Dec-2013)
<http://www.docstoc.com/docs/141363727/skripsiiall>
- 19 1% match (Internet from 03-Feb-2015)
<http://thesis.binus.ac.id/Doc/Lain-lain/2012-2-00532-AK%20WorkingPaper001.pdf>
- 20 < 1% match (Internet from 26-Dec-2012)
<http://datastudi.files.wordpress.com/2010/09/ilyas.pdf>
- 21 < 1% match (Internet from 02-Aug-2015)
<http://ejurnal.stie-atmabhakti.ac.id/index.php/RMA/article/download/111/32-60>
- 22 < 1% match (Internet from 24-Oct-2014)
<http://amin127.wordpress.com/artikel-tugas-design-web-bagian-2/hubungan-antara-kebiasaan-belanja-dengan-perilaku-konsumtif-pada-remaja/>
- 23 < 1% match (Internet from 26-Jan-2016)
http://etheses.uin-malang.ac.id/1622/1/11520001_Ringkasan.pdf
- 24 < 1% match (student papers from 11-Apr-2013)
[Submitted to STIKOM Surabaya on 2013-04-11](#)
- 25 < 1% match (Internet from 13-Mar-2016)
<http://eprints.undip.ac.id/39615/1/METAYUNIKA.pdf>
- 26 < 1% match (Internet from 12-Jul-2016)
<https://www.scribd.com/document/206727728/JURNAL-SKRIPSI-pdf>
- 27 < 1% match (Internet from 22-May-2016)
<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/57068/BAB%20IV%20HASIL%20DAN%20PEMBAHASAN.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

paper text:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT BADAK LNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL Uyun Ilham Zamani) Dewiyani Sunarto2 Ignatius Andrian Mastan3)

6Program Studi/Jurusan Sistem Informasi Institut Bisnis dan Informatika
Stikom Surabaya Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298 Email : 1)
ielhamzuro@yahoo .com, 2) dewiyani @stikom.edu, 3) ignatius@stikom.edu
Abstract:

In technological progress, information technology needed a company to support the company performance , no exception the website. Pt Badak NGL is the first company formed to be one of a network in the center by the chain business lng . Now , PT. Badak LNG having a website www.badaklng.co.id .So far , after services website PT. Badak LNG mplemented has never done judgment on its quality perceived the ultimate user or visitors website , so that management website could not receive feedback on the website .There was going to an evaluation of the quality of website PT. Badak LNG .

19The purpose of this research is to analyze the quality of the

website satisfaction users. Hal-hal done in this research among others , makes and spreading the questionnaire to respondents of 86 sample .The results will be processed on the ibm spss version 20 .While the analysis of data in relation done include the validation and reabilitas , the assumption , the test regression together and partial . The Results of research quality website on PT. Badak LNG indicates that dimensions of webqual is variable te usability quality, information quality, and iteration quality to having influence a positive and significant impact on satisfaction users at the website PT. Badak LNG. Keywords: Website Quality, User Satisfaction, Linear Regression.

1 PT Badak NGL dibentuk pada 26 Nopember 1974 oleh Pertamina, Huffco Inc., dan JILCO (Japan Indonesia LNG Company) dengan komposisi kepemilikan saham Pertamina (55%), Huffco Inc.(30%) dan JILCO (15%). Dalam perjanjian kerjasama disebutkan bahwa PT Badak NGL tidak akan memperoleh keuntungan dari usaha ini. PT Badak NGL hanya menjadi salah satu jaringan di tengah rantai bisnis LNG. Dengan demikian PT Badak NGL lebih merupakan operating organization yang bersifat non profit.

Sejauh ini, setelah layanan website PT. Badak LNG diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai

13 kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung website, sehingga pengelola website belum bisa menerima umpan balik tentang website tersebut.

Dari hal tersebut, maka dibutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas dari website yang dimiliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap website www.badaklng.co.id. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas website www.badaklng.co.id. terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode WebQual 4.0 untuk mengujinya. Menurut

17 Sanjaya (2012) WebQual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir,

yang dikembangkan oleh Stuart Barnes & Richard Vidgen. WebQual berdasar pada konsep Quality Function Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, WebQual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website.

12 Menurut teori WebQual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari website, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (Usability Quality), dimensi kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Interaction

Quality). Pertimbangan- pertimbangan untuk melakukan sebuah penelitian terhadap website PT Badak LNG untuk mengukur kualitas website terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan kembali layanan website PT Badak LNG. Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi website, sehingga hasil dari JSIKA Vol. 6, No. 1. 07. 2016, ISSN 2338-137X Page 1 penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan website.

18 Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh

Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality terhadap User Satisfaction pada website PT Badak LNG dengan tujuan menghasilkan analisis pengaruh Usability Quality, Information Quality, dan Interaction Quality terhadap User Satisfaction pada website PT Badak LNG untuk meningkatkan kualitas website sehingga

22 hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan

perbaikan website. Gambar 1. Konsep Model Barnes & Vidgen, 2005. Dimensi – dimensi pada WebQual terdiri dari tiga yaitu: 1. Kualitas Penggunaan (Usability Quality) Dimensi pada kualitas penggunaan antara lain adalah mudah untuk ditelusuri, mudah untuk digunakan, sangat menarik, mudah untuk dipelajari, selalu menampilkan hal yang menyenangkan. 2. Kualitas Informasi (Information Quality) Dimensi pada kualitas informasi antara lain informasi yang dipercaya, akurat, informasi terkini, informasi yang dapat dimengerti. 3. Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Dimensi kualitas interaksi antara lain rasa aman bertransaksi, reputasi yang baik, mudahnya komunikasi, mempunyai kepercayaan menyimpan informasi, memberi keyakinan untuk janji yang disampaikan akan ditepati. Adapun dimensi dan item webqual terdapat dalam tabel 1. Tabel 1. Dimensi & Item Webqual Regresi Linier Berganda

24 Menurut Tjiptono dan Chandra (2005) suatu regresi merupakan metode yang digunakan

untuk menentukan suatu hubungan sebab-akibat antar variabel satu dengan yang lain. Uji regresi linier berganda dibagi menjadi dua, yakni uji F dan uji T. Identifikasi Masalah Berdasarkan model Website, terdapat tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas, yakni: a. Variabel X1 merupakan dimensi Kualitas Penggunaan (Usability Quality) b. Variabel X2 merupakan dimensi Kualitas Informasi (Information Quality) c. Variabel X3 merupakan dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality) Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction). Dijelaskan pada tabel 2. Tabel 2. Variabel operasional Analisis Data Analisis data merupakan prasyarat analisis regresi linear berganda. Sebelum itu perlu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dahulu yang selanjutnya di lakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda. Diagram Analisis Pengaruh Kualitas Website

27 dapat di lihat pada gambar 4. Gambar 4.

Tahap Aliran Analisis Pengaruh Kualitas Website Hasil Kuesioner Hasil kuesioner berasal dari responden yaitu pegawai yang mengunjungi alamat website www.badaklng.co.id. Jumlah sampel yang diminta mengisi kuesioner sebanyak 86 orang. Jumlah tersebut ditentukan sebagai sample yang nantinya akan diuji.

8 Uji Validitas Uji validitas dapat dilakukan menggunakan analisis pada masing - masing variabel

yaitu Penggunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3), Kepuasan mahasiswa (Y) melalui program SPSS.

8 Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kesesuaian kuesioner. Uji Validitas

Product Momen Pearson Correlation digunakan untuk mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing – masing item skor dengan total skor yang diperoleh dalam penelitian. Pengambilan keputusan uji validitas adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid. 1. Kualitas Penggunaan (X1) Output hasil dari SPSS kami rangkum dalam tabel 3. Tabel 3. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Penggunaan (X1) Didapatkan untuk semua nilai r_{hitung} pada tabel 3 lebih besar dari r_{tabel} , yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas penggunaan (X1) tersebut dinyatakan Valid. 2. Kualitas Informasi (X2) Output hasil dari SPSS kami rangkum dalam tabel 4. Tabel 4. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Informasi (X2) Didapatkan bahwa semua nilai r_{hitung} pada tabel 4. lebih besar dari r_{tabel} , yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas Informasi (X2) tersebut dinyatakan Valid. 3. Kualitas Intereaksi (X3) Output hasil dari SPSS kami rangkum dalam tabel 6. Tabel 5. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Interaksi(X3) Didapatkan bahwa semua nilai r_{hitung} diatas lebih besar dari r_{tabel} , yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas Interaksi (X3) tersebut dinyatakan Valid. 4. Kepuasan Pengguna (Y) Output hasil dari SPSS kami rangkum dalam tabel 6. Tabel 6. Rangkuman Output SPSS untuk Kepuasan Pengguna (Y) Didapatkan bahwa semua nilai r_{hitung} pada tabel 6 lebih besar dari r_{tabel} , yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kepuasan pengguna(mahasiswa) (Y)

20 tersebut Valid. Uji Reliabilitas Uji Reliabilitas berfungsi dalam mengetahui tingkat konsistensi suatu

alat ukur yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut bisa dihandalkan. Uji Reliabilitas juga dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing - masing variabel yaitu Penggunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3), Kepuasan pengguna (Y) melalui program SPSS. Output hasil dari SPSS kami rangkum dalam tabel 7. Tabel 7. Rangkuman Output SPSS Uji Reliabilitas Diketahui bahwa R_{tabel} diperoleh 0,209, dan semua nilai Alpha diatas $> r_{tabel}$., yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas penggunaan , kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna tersebut dinyatakan Reliabel Konsisten. Uji Asumsi

11 Regresi linear berganda disebut sebagai model yang baik apabila model yang ada dapat memenuhi asumsi linearitas, normalitas data dan bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan

Autokorelasi. Uji Normalitas Data Output dari

5 uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 5. Gambar 5 Grafik P- P Plot

10 Pada gambar grafik diatas diketahui titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, terdistribusi normal dan model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas Rangkuman output SPSS dari uji Multikolinieritas dijelaskan pada tabel 9. Tabel 9. Uji Multikolinieritas Berdasarkan tabel 9 nilai Tolerance dan VIF memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, artinya untuk variabel kualitas penggunaan

4 (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3)

tidak terjadi Multikolinieritas. Uji Heteroskedastisitas Rangkuman output SPSS dari uji Heteroskedastisitas dijelaskan pada tabel 10. Tabel 10. Uji Heteroskedastisitas Berdasarkan tabel 10 nilai Tolerance dan VIF memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, semua nilai signifikansi > 0,05, artinya pada variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Tidak terjadi Heteroskedastisitas. Uji Autokorelasi Output SPSS dari uji Autokorelasi dijelaskan pada tabel 11. Tabel 11. Output Uji Autokorelasi DW Gambar 6. Daerah penentuan H0 dalam uji Durbin-Watson 1. Kesimpulan: Diketahui

15 nilai Durbin-Watson sebesar 1,857 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ (1,72 < 1,908 < 2,087),

28) artinya

9 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Autokorelasi pada model Regresi. Uji

Linieritas Rangkuman Output SPSS dari uji Linieritas dapat dijelaskan pada tabel 12. Tabel 12. Rangkuman Output Uji Linieritas Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna dengan setiap variabel kualitas penggunaan

4 (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3)

dilihat dari nilai signifikannya > 0,05 dan dilihat dari nilai Fhitung < Ftabel (nilai Ftabel diperoleh dari tabel F statistik), jadi kesimpulannya hubungan setiap variabel adalah Linier secara Signifikansi. Analisis Regresi Linier Rangkuman output dari perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 13. Tabel 13. Rangkuman Output SPSS Regresi Linier Prosedur uji Regresi Linier adalah yang dilakukan yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis Regresi dan prosedur pengujian adalah sebagai berikut: Analisis Regresi Linier Berganda Diperoleh persamaan:

$$9 Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \quad Y' = 0,333 + 0,535 X_1 + 0,051 X_2 + 0,001 X_3$$

487 X3 a. Analisis Koefisien Determinasi

14 Model Summary dapat diketahui nilai R2 (Adjusted R Square) adalah 0,699. Jadi sumbangan pengaruh dari Variabel Independen yaitu

69

5,9% sedangkan sisanya sebesar 30,1% dipengaruhi oleh factor-faktor lainnya yang tidak diteliti. Kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian

kualitas Website terhadap Kepuasan Pengguna menghasilkan kesimpulan sebagai berikut: 1. Dalam analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna pada PT Badak LNG, digunakan perhitungan statistik yang memperoleh hasil: a. Dari uji Linieritas hubungan antara Variabel Kualitas

1. 07.

32016, ISSN 2338-137X Page 2 JSIKA Vol. 6, No. 1.

07.

32016, ISSN 2338-137X Page 3 JSIKA Vol. 6, No. 1.

07.

32016, ISSN 2338-137X Page 4 JSIKA Vol. 6, No. 1.

07.

32016, ISSN 2338-137X Page 5 JSIKA Vol. 6, No. 1.

07. 2016, ISSN 2338-137X Page 6