

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PT BADAK LNG TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL

Uyuni Ilham Zamani¹ Dewiyani Sunarto² Ignatius Andrian Mastan³

Program 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 implemented 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. The 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 usability quality, information quality, and interaction 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.*

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.

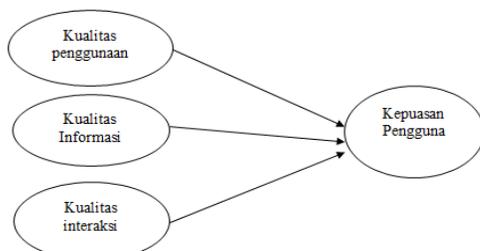
Sejauh ini, setelah layanan *website* PT. Badak LNG diimplementasikan belum pernah dilakukan penilaian mengenai kualitasnya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung website, sehingga pengelola website belum bisa menerima umpan balik tentang website tersebut. Dari hal tersebut, maka dibutuhkan 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 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. 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

penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website*.

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 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*

DIMENSI	<i>WebQual 4.0 Item</i>
Kualitas Penggunaan	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan 8. Adanya penambahan pengetahuan dan informasi website
Kualitas informasi	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang up to date 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas interaksi	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

Regresi Linier Berganda

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*)

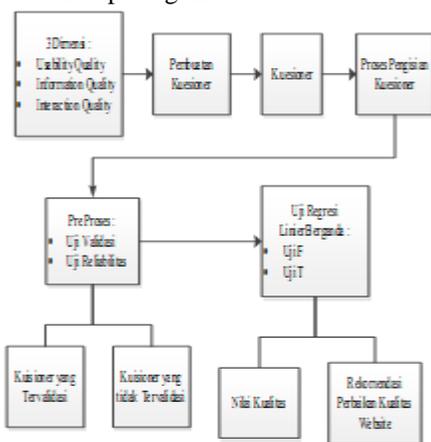
Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Dijelaskan pada tabel 2.

Tabel 2. Variabel operasional

Variabel	Item Pernyataan
Kualitas Kegunaan (usability)(X1)	1. Apakah pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> (X1.1) 2. Apakah interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami (X1.2) 3. Apakah pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> (X1.3) 4. Apakah pengguna merasa <i>website</i> mudah digunakan (X1.4) 5. Apakah <i>website</i> memiliki tampilan yang menarik (X1.5) 6. Apakah desain sesuai dengan jenis <i>website</i> (X1.6) 7. Apakah pengguna merasa mudah menemukan informasi yang ingin dicari (X1.7)
Kualitas Informasi (Information Quality)(X2)	1. Apakah <i>website</i> memberikan informasi yang akurat (X2.1) 2. Apakah <i>website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya (X2.2) 3. Apakah <i>website</i> memberikan informasi tepat waktu (X2.3) 4. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi yang relevan (X2.4) 5. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi yang mudah dipahami (X2.5) 6. Apakah <i>website</i> menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6) 7. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai proposional (X2.7)
Kualitas Interaksi (Interaction Quality)(X3)	1. Apakah <i>website</i> memiliki reputasi yang baik (X3.1) 2. Apakah <i>website</i> memberi rasa aman pada pengguna saat <i>download</i> (X3.2) 3. Apakah <i>website</i> menyediakan ruang untuk daftar menjadi member (X3.3) 4. Apakah <i>website</i> menjaga keamanan data pribadi pengguna/member. (X3.4) 5. Apakah <i>website</i> memberikan ruang untuk diskusi antar member. (X3.5) 6. Apakah <i>website</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. (X3.6)
Kepuasan Pelanggan (User Satisfaction)(Y)	1. Apakah anda merasa suka dengan tampilan <i>website</i> (Y1) 2. Apakah anda senang berinteraksi dengan <i>website</i> ini (Y2) 3. Apakah perpindahan akses dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat (Y3) 4. Apakah <i>website</i> dapat diakses dengan baik menggunakan gadget (<i>iphone, ipad, smartphone android, tab</i> dll) (Y4) 5. Apakah <i>website</i> dapat diakses dengan baik lewat banyak browser (<i>Mozilla, Chrome, Safari</i> dll) (Y5) 6. <i>Website</i> dapat dijadikan contoh untuk <i>website</i> lain yang sejenis. (Y6)

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 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.

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. 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 rhitung > rtabel maka dinyatakan valid.

1. Kualitas Penggunaan (X1)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 3.

Tabel 3. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Penggunaan (X1)

No item	Rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,743	0,209	Valid
2	0,760	0,209	Valid
3	0,749	0,209	Valid
4	0,790	0,209	Valid
5	0,677	0,209	Valid
6	0,679	0,209	Valid
7	0,797	0,209	Valid

Didapatkan untuk semua nilai rhitung pada tabel 3 lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas penggunaan (X1) tersebut dinyatakan Valid.

2. Kualitas Informasi (X2)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 4.

Tabel 4. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Informasi (X2)

No item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,842	0,209	Valid
2	0,706	0,209	Valid
3	0,698	0,209	Valid
4	0,810	0,209	Valid
5	0,806	0,209	Valid
6	0,717	0,209	Valid
7	0,786	0,209	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai rhitung pada tabel 4. lebih besar dari rtabel, yang artinya

semua item kuesioner untuk variabel kualitas Informasi (X2) tersebut dinyatakan Valid.

3. Kualitas Intereaksi (X3)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 6.

Tabel 5. Rangkuman Output SPSS untuk Kualitas Interaksi(X3)

No item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,717	0,209	Valid
2	0,590	0,209	Valid
3	0,561	0,209	Valid
4	0,745	0,209	Valid
5	0,746	0,209	Valid
6	0,599	0,209	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai rhitung diatas lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas Interaksi (X3) tersebut dinyatakan Valid.

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 6.

Tabel 6. Rangkuman Output SPSS untuk Kepuasan Pengguna (Y)

No item	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,692	0,209	Valid
2	0,731	0,209	Valid
3	0,785	0,209	Valid
4	0,700	0,209	Valid
5	0,748	0,209	Valid
6	0,796	0,209	Valid

Didapatkan bahwa semua nilai rhitung pada tabel 6 lebih besar dari rtabel, yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kepuasan pengguna(mahasiswa) (Y) 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 mahasiswa (Y) melalui program SPSS. Dasar pengambilan keputusannya adalah Jika nilai Alpha lebih besar dari rtabel, maka item – item kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten.

Output hasil dari SPSS kami rangkuman dalam tabel 7.

Tabel 7. Rangkuman Output SPSS Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Alpha Cronbach's	Rtabel 5%	Keterangan
1	Kualitas Penggunaan (X1)	0.864	0.209	Reliabel Konsisten
2	Kualitas Informasi (X2)	0.8750	0.209	Reliabel Konsisten
3	Kualitas Interaksi (X3)	0.731	0.209	Reliabel Konsisten
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0.827	0.209	Reliabel Konsisten

Diketahui bahwa Rtabel diperoleh 0,209, dan semua nilai Alpha diatas > rtabel., yang artinya semua item kuesioner untuk variabel kualitas penggunaan , kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna tersebut dinyatakan Reliabel Konsisten.

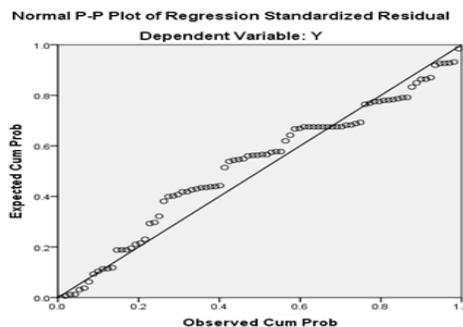
Uji Asumsi

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

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalisasi data dapat diketahui dengan cara, metode grafik.

Output dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5 Grafik P-P Plot

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

Uji multikolinieritas bertujuan menguji model Regresi apakah dalam penelitian ditemukan adanya suatu korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independent). Dapat dinyatakan Regresi baik jika tidak terjadi

korelasi antara variabel bebas (tidak terjadi Multikolinieritas). pengambilan keputusan untuk uji Multikolinieritas dilakukan dengan dua cara yakni (1) Jika nilai Tolerance > 0,10, tidak terjadi Multikolinieritas terhadap data yang di uji. (2) Jika VIF < 10,00 maka tidak terjadi *Multikolinieritas* terhadap data yang di uji. Rangkuman output SPSS dari uji Multikolinieritas dijelaskan pada tabel 9.

Tabel 9. Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,306 > 0,10	3,267 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,287 > 0,10	3,485 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,474 > 0,10	2,110 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Berdasarkan tabel 9 nilai Tolerance dan VIF memenuhi syarat dalam pengambilan keputusan, artinya untuk variabel kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) tidak terjadi Multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan dalam menguji suatu model Regresi apakah terjadi ketidaksamaan Variance dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan lain nilainya tetap, disebut Homoskedastisitas, jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi *Spearman's Rho*. Metode uji *Spearman's Rho* adalah menghubungkan variabel independen dengan nilai *Unstandartized Residual*. Pengujian menggunakan tingkat sig. 0,05 untuk uji 2 sisi. Penarikan keputusan pada uji Heteroskedastisitas yakni, dikatakan Jika Heteroskedastisitas adalah nilai signifikansi > 0,05. Rangkuman output SPSS dari uji Heteroskedastisitas dijelaskan pada tabel 10.

Tabel 10. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,508 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,156 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,868 > 0,05	Tidak terjadi 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

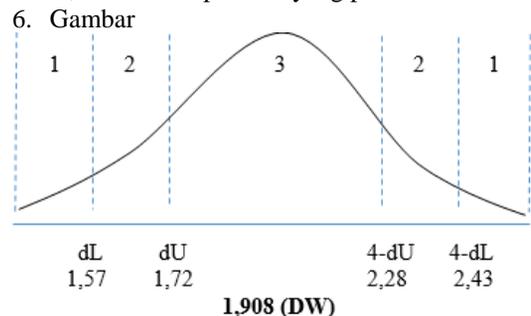
Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah model Regresi Linier terdapat korelasi diantara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Dalam penelitian ini digunakan Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson. Output SPSS dari uji Autokorelasi dijelaskan pada tabel 11.

Tabel 11. Output Uji Autokorelasi DW

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.836 ^a	.699	.688	.252	1.908

Uji DW adalah perbandingan dari nilai DW hasil regresi dengan nilai DW tabel. Prosedur pengujiannya yaitu:

- Menentukan Hipotesis
 - H_0 = tidak terjadi autokorelasi
 - H_1 = terjadi autokorelasi
- Taraf sig. menggunakan 0,05
- Nilai Durbin Watson yang didapat 1,908
- Menentukan dL dan dU, dL dan dU didapat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n=86 dan k=3 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Di dapat dL = 1,57 dan dU = 1,72. Jadi dapat dihitung nilai 4-dU = 2,28 dan 4-dL = 2,43.
- Pemberian keputusan
 - dU < DW < 4-dU maka H_0 disetujui (tidak terjadi autokorelasi)
 - DW < dL atau DW > 4-dL maka H_0 tidak disetujui (terjadi autokorelasi)
 - dL < DW < dU atau 4-dU < DW < 4-dL ,tidak ada keputusan yang pasti.



Gambar 6. Daerah penentuan H_0 dalam uji Durbin-Watson

Keterangan:

1=Daerah H_0 tidak disetujui (adanya autokorelasi)

- 2=Daerah tidak pasti (tidak adanya keputusan yang pasti)
 - 3=Daerah H_0 disetujui (tidak adanya autokorelasi)
7. Kesimpulan: Diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1,857 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,72 < 1,908 < 2,28$) artinya dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Autokorelasi pada model Regresi.

Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan dalam mengetahui dua Variabel apakah memiliki suatu hubungan yang Linier secara signifikan atau tidak. Data dikatakan baik jika data tersebut memiliki hubungan yang Linier antara Variabel (X) dengan Variabel (Y). Uji Linieritas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu (1) Dengan melihat nilai signifikansi pada output SPSS: jika nilai sig. > 0,05, maka artinya adalah terdapat hubungan Linier secara signifikan antara Variabel X dengan Variabel Y, (2) Dengan melihat nilai Fhitung dengan Ftabel: jika nilai Fhitung < Ftabel maka artinya adalah terdapat hubungan Linier secara signifikan antara Variabel X dengan Variabel Y. Rangkuman Output SPSS dari uji Linieritas dapat dijelaskan pada tabel 12.

Tabel 12. Rangkuman Output Uji Linieritas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai sig.	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y * X1	0,264 > 0,05	1,255 < 1,89	Linier secara Signifikan
Y * X2	0,27 > 0,05	1,275 < 1,96	Linier secara Signifikan
Y * X3	0,543 > 0,05	0,894 < 1,96	Linier secara Signifikan

Berdasarkan tabel 12, diketahui bahwa hubungan variabel kepuasan pengguna dengan setiap variabel kualitas penggunaan (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

Analisis Regresi Linier merupakan suatu teknik dalam mencari korelasi Variabel satu dengan yang lain, dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik dalam hubungan yang fungsional. Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan

aplikasi SPSS dan rangkuman output dari perhitungan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 13.

Tabel 13. Rangkuman Output SPSS Regresi Linier

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	0,333	1,326	0,189
X1	0,535	4,327	0,000
X2	0,051	0,353	0,725
X3	0,487	4,568	0,000
Fhitung = 63,561			
R ² = 0,699			

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:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y' = 0,333 + 0,535 X_1 + 0,051 X_2 + 0,487 X_3$$

(Y' adalah variabel dependen yang diramalkan, a merupakan konstanta, b₁, b₂, dan b₃ merupakan koefisien regresi, dan X₁, X₂, dan X₃ merupakan variabel independen). Keterangan model Regresi diatas adalah:

1. Nilai (Konstanta) menunjukkan nilai sebesar 0,333 artinya jika nilai Variabel *independent* (bebas) adalah nol, maka variabel *dependen* (terikat) bernilai 0,333. Dalam penelitian ini, jika pengaruh Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi bernilai 0 (nol), maka tingkat Kepuasan Pengguna bernilai -0,333%.
2. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Penggunaan (b₁) = 0,535. Artinya jika nilai Kualitas Penggunaan ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,535 satuan dengan asumsi Variabel Independen lainnya tetap.
3. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Informasi (b₂) = 0,051. Artinya jika tingkat nilai Kualitas Informasi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,051 satuan dengan asumsi Variabel Independen lainnya tetap.
4. Nilai Koefisien Regresi Variabel Kualitas Interaksi (b₃) = 0,487. Artinya jika tingkat nilai Kualitas Interaksi ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat Kepuasan Penggun akan meningkat

0,487 satuan dengan asumsi Variabel Independent lainnya tetap.

a. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis R^2 (R Square) atau Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh Variabel Independen secara bersama terhadap Variabel Dependen. Model Summary dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,699. Jadi sumbangan pengaruh dari Variabel Independen yaitu 69,9% sedangkan untuk sisanya sebesar 30,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti.

b. Uji Koefisien Regresi Bersama (Uji F)

Uji F digunakan dalam menguji pengaruh Variabel Independen secara bersama – sama terhadap Variabel Dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1) Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi, secara bersama – sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).

H_1 : Variabel Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).

2) Menentukan taraf signifikansi yang digunakan 0,05.

3) Menentukan Fhitung dan Ftabel

Fhitung = 63,561

Ftabel pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df_1 = k-1$ atau $4-1 = 3$, dan $df_2 = n-k$ atau $86-4 = 82$ ($n =$ jumlah data; $k =$ jumlah Variabel Independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 2,72.

4) Pengambilan Keputusan

Jika Fhitung < Ftabel maka H_0 diterima

Jika Fhitung > Ftabel maka H_0 ditolak

5) Kesimpulan

Diketahui bahwa Fhitung (63,561) > Ftabel (2,72) maka H_0 ditolak. Jadi kesimpulannya yaitu Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi secara bersama – sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (mahasiswa).

c. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh Variabel Independen secara parsial terhadap Variabel Dependen. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1) Pengujian b_1 (Kualitas Penggunaan)

a. Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b. Menentukan thitung dan t tabel

t hitung adalah 4. t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $86-3-1 = 82$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,989.

c. Pengambilan Keputusan

t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima.

t hitung > t tabel atau $-t$ hitung < -t tabel jadi H_0 ditolak.

d. Kesimpulan

diketahui bahwa t hitung (4,327) > t tabel (1,989) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu Kualitas Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2) Pengujian b_2 (Kualitas Informasi)

a) Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b) Menentukan thitung dan t tabel

c) t hitung adalah 0,353. t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $86-3-1 = 82$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,989

d) Pengambilan Keputusan

a. t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima.

b. t hitung > t tabel atau $-t$ hitung < -t tabel jadi H_0 ditolak.

e) Kesimpulan

f) diketahui bahwa t hitung (0,353) < t tabel (1,989) jadi H_0 diterima, kesimpulannya yaitu Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

3) Pengujian b_3 (Kualitas Interaksi)

a) Taraf signifikansi menggunakan 0,05

b) Menentukan thitung dan t tabel

c) t hitung adalah 4,568. t tabel dapat dicari pada tabel statistik pada sig. $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $86-3-1 = 82$ (k adalah jumlah variabel independen). Di dapat t tabel sebesar 1,989

d) Pengambilan Keputusan

a. t hitung \leq t tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel jadi H_0 diterima.

b. t hitung > t tabel atau $-t$ hitung < -t tabel jadi H_0 ditolak.

e) Kesimpulan

Didapat t hitung (2,625) > t tabel (1,993) jadi H_0 ditolak, kesimpulannya yaitu Kualitas Interaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

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 Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna berpengaruh Linier secara signifikan.
 - b. Dari uji Regresi diperoleh nilai $Y' = 0,333 + 0,535 X_1 + 0,051 X_2 + 0,487 X_3$, artinya setiap peningkatan Variabel X (Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi) akan mengakibatkan Variabel Y (Kepuasan Pengguna) meningkat.
 - c. Dari analisis Determinasi dapat diketahui nilai R^2 (Adjusted R Square) adalah 0,699. Jadi faktor yang berpengaruh dari Variabel Independen yaitu 69,9% sedangkan sisanya sebesar 30,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
 - d. Dari hasil analisis uji koefisien Regresi secara Parsial diperoleh hasil:
 - Kualitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai PT Badak LNG. Artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan pada *website*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.
 - Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai PT Badak LNG. Artinya setiap ada atau tidak ada peningkatan kualitas informasi pada *website*, maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
 - Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pegawai PT Badak LNG. Artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pada *website*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya penulis ingin mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak perusahaan PT Badak LNG dapat memberikan perhatian lebih terhadap kualitas interaksi khususnya pada poin indikator ruang untuk mendaftar *member*. Sehingga diharapkan dengan peningkatan tersebut, pengguna akan lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan informasi.
2. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini, penulis hanya mengumpulkan data dari pegawai. Untuk penelitian yang akan datang sebaiknya pengumpulan data juga melihat dari sudut pandang pihak-pihak lain seperti masyarakat sekitar dan orang umum. Variabel dan indikator baru perlu ditambahkan untuk memperkaya model yang digunakan. Dengan demikian hasil penelitian berikutnya akan lebih sempurna.

Rujukan

- 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.*
- Sanjaya, Imam. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Penelitian IPTEK-KOM*, 2.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset.