

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0* PADA UNIVERSITAS NAROTAMA

Edelwy Apriliana Wawoluamaya<sup>1)</sup> Dewiyani Sunarto<sup>2)</sup> Sri Hariani Eko Wulandari<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Teknologi dan Informatika

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email: 1) [s100254@stikom.edu](mailto:s100254@stikom.edu), 2) [dewiyani@stikom.edu](mailto:dewiyani@stikom.edu), 3) [yani@stikom.edu](mailto:yani@stikom.edu)

### Abstract

*Website merupakan salah satu sumber informasi yang penting, termasuk pada perguruan tinggi, oleh karenanya penting diadakan pengelolaan website. Universitas Narotama merupakan salah satu perguruan tinggi di Jawa Timur yang berbasis teknologi yang saat ini memiliki situs website [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id). Hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas dari website Universitas Narotama. Untuk mengukur kualitas website Universitas Narotama, dapat dilakukan dengan menganalisis pengaruh kualitas informasi, interaksi, dan penggunaan website terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction). Analisis kualitas website ini dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi. Kemudian analisis website dengan metode *WebQual* dengan menyiapkan kuisioner berdasarkan dimensi dari *WebQual*. Tahap analisis pengaruh kualitas website menggunakan Regresi Linear Berganda. Adapun prasyarat uji adalah dengan uji validitas, reabilitas, asumsi dan uji koefisien regresi secara bersama dan partial. Hasil analisis pengujian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna namun perlu adanya evaluasi dan peningkatan berdasarkan indikator dari *WebQual*.*

**Kata Kunci :** *Kualitas Website, Kepuasan Pengguna (mahasiswa dan civitas) Regresi Linear*

Universitas Narotama (UNNAR) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berbasis teknologi, yang memiliki lima fakultas. UNNAR mempunyai visi yaitu “Terwujudnya Universitas Modern dan Bermutu Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi”. Guna mewujudkan visinya UNNAR membuat sebuah *website* yaitu [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id) dimana *website* ini dibuat dengan tujuan untuk memperkenalkan UNNAR pada mahasiswa maupun calon mahasiswa yang ingin mengetahui lebih dalam tentang UNNAR. Informasi yang terdapat pada *website* [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id) meliputi informasi seputar kampus UNNAR, informasi setiap jurusan dan kegiatan akademik.

Berdasarkan semua fakultas yang ada di UNNAR terdapat jumlah mahasiswa dan civitas aktif tahun ajaran 2014 yaitu 3.307 mahasiswa dan 112 civitas. Akan tetapi dari jumlah mahasiswa dan civitas yang ada hingga saat ini UNNAR belum pernah melakukan evaluasi mengenai kualitas *website*

[www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id) terhadap penggunaannya sejak *website* [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id) dibuat. Sehingga tidak diketahui seberapa tinggi rendahnya minat dari pengguna internet untuk mengunjungi *website* [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan adalah bagaimana mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas interaksi, serta pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* (UNNAR). Untuk mengetahui seberapa besar kualitas penggunaan *website* [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id) dalam pengerjaan Tugas Akhir ini peneliti bermaksud melakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* pada [www.narotama.ac.id](http://www.narotama.ac.id). Penulis memilih metode *WebQual* dikarenakan *WebQual* dapat digunakan untuk pengukuran kualitas dalam mengetahui pengaruh kualitas penggunaan, pengaruh kualitas interaksi, serta pengaruh kualitas informasi.

**LANDASAN TEORI**

**a. Webqual**

Menurut Sanjaya (2012) WebQual merupakan salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir, yang telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah WebQual 4.0 yang menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari website, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (Usability Quality), dimensi kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Interaction Quality). Penjabaran dimensi beserta indikator yang dihasilkan dari teori *WebQual* dapat dilihat pada tabel 1, 2, dan 3.

**Tabel 1.** Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability Quality*).

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Usability Quality</i>	X1.1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
	X1.2	Interaksi antar <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
	X1.3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
	X1.4	Pengguna merasa tampilan <i>website</i> menarik
	X1.5	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipikal <i>website</i>
	X1.6	<i>Website</i> tampak meyakinkan dan kompeten
	X1.7	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif

**Tabel 2.** Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Information Quality</i>	X2.1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat
	X2.2	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya
	X2.3	<i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu
	X2.4	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan
	X2.5	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
	X2.6	<i>Website</i> menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci
	X2.7	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan/proposional

**Tabel 3.** Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

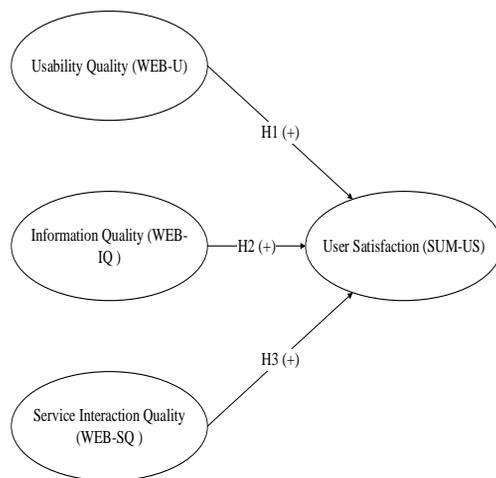
Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Interaction Quality</i>	X3.1	<i>Website</i> sering mengalami <i>trouble</i>
	X3.2	<i>Website</i> memberikan keamanan ketika pengguna melakukan transaksi
	X3.3	<i>Website</i> menyediakan ruang untuk memberikan kemudahan berkomunikasi
	X3.4	<i>Website</i> menjaga keamanan data pribadi pengguna/member
	X3.5	<i>Website</i> menarik minat pengguna untuk mengakses kembali
	X3.6	<i>Website</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**b. Model Konseptual**

Model kerangka konseptual Menurut Sanjaya (2012) menggambarkan hubungan antar variable yang diuji dalam penelitian. Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1: Memiliki pengaruh yang positif antara Usability Quality dan User Satisfaction.
- H2: Memiliki pengaruh yang positif antara Information Quality dan User Satisfaction.
- H3: Memiliki pengaruh yang positif antara Interaction Quality dan User Satisfaction.

Berikut merupakan model *WebQual* yang dapat dilihat pada gambar 1.

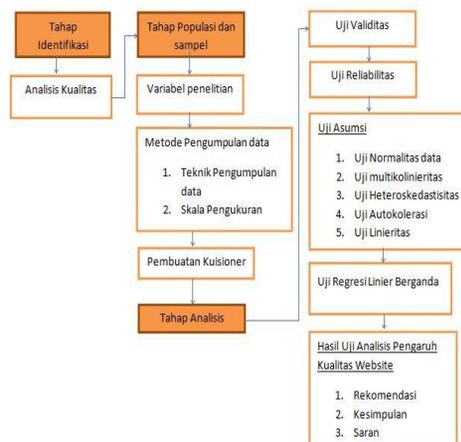


Gambar 1. Konsep *WebQual*

Dalam penelitian ini terdapat lima batasan masalah, sebagai berikut: yang pertama adalah daftar pertanyaan berdasarkan data dari kuisisioner *WebQual*, yang kedua kuisisioner dibatasi hanya untuk mahasiswa jurusan Sistem Informasi, Sistem Komputer, Akuntansi, Hukum, Manajemen dan Civitas Universitas Narotama, yang ketiga Kuisisioner yang digunakan adalah dengan menggunakan *google form*, yang keempat analisa pengukuran kualitas website dilakukan pada website Universitas Narotama, yang kelima pengelolaan data kuisisioner dihitung menggunakan SPSS versi 20.

**METODE PENELITIAN**

Tahapan dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 tahap yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Model Pengembangan

1. Tahap Identifikasi : Digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang melakukan pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual* dari jurnal-jurnal yang sudah ada, tentang Pengukuran Kualitas Layanan Website Dengan Menggunakan Metode *WebQual* (Studi Kasus Pada Website Universitas Narotama).
2. Tahap Populasi dan sampel: Digunakan untuk menentukan jumlah responden, membuat kuisisioner, dan pengumpulan data dari kuisisioner yang akan disebar.
3. Tahap Analisis : Digunakan untuk menguji hasil kuisisioner yang telah disebar, agar dapat diketahui hasil valid atau tidaknya data tersebut.

**METODE PENGUMPULAN DATA**

Objek dalam penelitian ini dibatasi hanya pada mahasiswa dan civitas yang ada di Universitas Narotama. Data penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara dengan pihak yang terkait serta penyebaran kuisisioner kepada responden. Dengan skala pengukuran.

Tabel 4. Penilaian Pernyataan Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Tidak Berpendapat	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

**POPULASI DAN SAMPEL**

Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dari *website* www.narotama.ac.id yang dihitung berdasarkan jumlah mahasiswa dan civitas yang ada di Universitas Narotama.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mengarah pada *website* Universitas Narotama untuk mengukur kualitas *website* serta kepuasan pengguna, dengan menggunakan Regresi Linier Berganda. Dibawah ini dapat dilihat gambar tampilan dari halaman awal website Universitas Narotama.



**UJI VALIDITAS**

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis pada masing - masing variabel yaitu Usability (X1), Information Quality (X2), Interaction Quality (X3), Customer Satisfaction (Y) dengan menggunakan program SPSS versi 23. Uji validasi berguna untuk untuk mengukur valid atau tidaknya buti-butir pernyataan kuesoner yang telah dibuat dalam penelitian pada website Universitas Narotama ini..

Berdasarkan output uji Validitas Product Moment Pearson Correlation, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut: (1) Jika nilai rhitung lebih besar daripada rtabel, maka kuesoner dinyatakan Valid (2) Jika nilai rhitung lebih kecil dari rtabel, maka kuesoner dikatakan tidak Valid

Selanjutnya adalah mencari nilai rtabel dengan N=87 (N adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada tabel r statistik didapatkan nilai r tabel sebesar 0,197.

Berikut ini adalah output dari uji validitas item dengan menggunakan program SPSS:

a. *Usability Quality* (X1)

**Tabel 5.** Rangkuman Uji Validitas Kualitas Penggunaan (X1)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,631	0,197	Valid
X1.2	0,668	0,197	Valid
X1.3	0,666	0,197	Valid
X1.4	0,763	0,197	Valid
X1.5	0,616	0,197	Valid
X1.6	0,713	0,197	Valid
X1.7	0,390	0,197	Valid

Dari tabel 5 diatas dapat diartikan bahwa semua nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yang artinya pada dimensi Kualitas Penggunaan memiliki nilai yang valid sehingga pernyataan dari indikator Kualitas Penggunaan pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

b. *Information Quality* (X2)

**Tabel 6.** Rangkuman Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X2.1	0,737	0,197	Valid
X2.2	0,634	0,197	Valid
X2.3	0,633	0,197	Valid
X2.4	0,642	0,197	Valid
X2.5	0,640	0,197	Valid
X2.6	0,717	0,197	Valid
X2.7	0,526	0,197	Valid

Dari tabel 6 diatas dapat diartikan bahwa semua nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yang artinya pada dimensi Kualitas Penggunaan memiliki nilai yang valid sehingga pernyataan dari indikator Kualitas Penggunaan pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

c. *Interaction Quality*

**Tabel 7.** Rangkuman Uji Validitas Kualitas Interaksi (X3)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X3.1	0,139	0,197	Valid
X3.3	0,701	0,197	Valid
X3.2	0,735	0,197	Valid
X3.4	0,701	0,197	Valid
X3.5	0,782	0,197	Valid
X3.6	0,626	0,197	Valid

Dari tabel 7 diatas dapat diartikan bahwa semua nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yang artinya pada dimensi Kualitas Penggunaan memiliki nilai yang valid sehingga item pernyataan.

#### d. User Satisfaction (Y)

**Tabel 8.** Rangkuman Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
Y1	0,734	0,197	Valid
Y2	0,724	0,197	Valid
Y3	0,657	0,197	Valid
Y4	0,466	0,197	Valid
Y5	0,678	0,197	Valid
Y6	0,607	0,197	Valid
Y7	0,384	0,197	Valid

Dari tabel 8 diatas dapat diartikan bahwa semua nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yang artinya pada dimensi Kualitas Penggunaan memiliki nilai yang valid sehingga item pernyataan dari indikator Kualitas Penggunaan pada kuesioner tersebut layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistensian kuesioner yang digunakan dalam penelitian, sehingga kuesioner tersebut dapat diandalkan. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach's yang mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan output SPSS.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Penilaiannya adalah jika nilai alpha  $< 0,6$  artinya reliabilitas kurang,  $> 0,7$  artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha  $> 0,80$  mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Selanjutnya adalah mencari nilai r tabel dengan  $N=87$  (N adalah jumlah responden) pada signifikansi 5% pada tabel r statistik didapatkan nilai r tabel sebesar 0,197.

Berikut ini adalah output dari uji validitas item dengan menggunakan program SPSS:

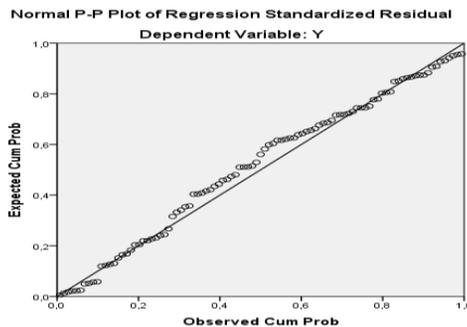
**Tabel 9.** Rangkuman Hasil Uji Reabilitas

No	Dimensi	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Kualitas Penggunaan (X1)	0,757 > 0,197	Reliabel/konsisten
2	Kualitas Informasi (X2)	0,765 > 0,197	Reliabel/konsisten
3	Kualitas Interaksi (X3)	0,633 > 0,197	Reliabel/konsisten
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,739 > 0,197	Reliabel/konsisten

Dari tabel 9 diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai yang reliabel atau konsisten (nilai Alpha  $>$  rTabel). Artinya item kuesioner pada setiap indikator Kualitas Penggunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Interaksi (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y) dapat dipercaya atau dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian website Universitas Narotama ini.

### Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data penelitian yang dimiliki memiliki distribusi yang normal atau tidak. Uji normalisasi data dapat diketahui dengan dua cara, yaitu (1) metode grafik, dan (2) metode Kolmogorov-Smirnov. Dimana pada penelitian ini menggunakan metode grafik, yang hasil uji normalitas pada regresi ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Uji Normalitas dengan Metode Grafik Normal P-P Plot

Dari grafik gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data telah terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Yang artinya data yang digunakan pada penelitian ini memiliki distribusi yang normal untuk uji asumsi normalitas.

**Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen). Hasil uji multikolinieritas dilakukan dari nilai *Tolerance* > 0,10 dan dari nilai VIF < 10,00, dikatakan memenuhi syarat tidak terjadi Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10. Rangkuman Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,350 > 0,10	2,857 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,357 > 0,10	2,798 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,478 > 0,10	2,093 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Dari tabel 10 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Artinya semua dimensi memenuhi syarat dan tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinieritas).

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji koefisien korelasi Spearman's Rho. Metode uji Spearman's Rho yaitu mengkorelasikan variabel independen dengan nilai unstandartized residual. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni:

- Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya,
- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Rangkuman hasil uji heteroskedastisitas *Spearman's rho* yang telah dilakukan, dan telah mendapat nilai signifikansi dari tiap variabel yang memenuhi syarat dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 11. Rangkuman Uji Heteroskedastisitas *Spearman's rho*

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,972 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,869 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,555 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Dari tabel 11 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Artinya semua dimensi memenuhi syarat dan tidak terjadi Heteroskedastisitas.

**Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada masalah autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam penelitian ini digunakan uji autokorelasi dengan Durbin Watson (DW test).

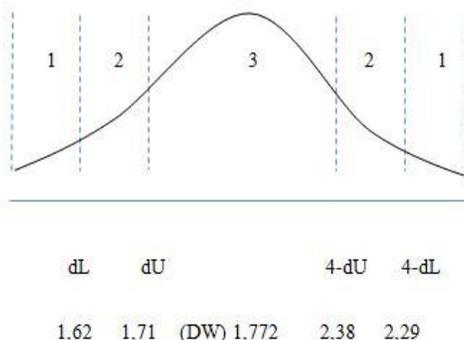
Output dari uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 11 gambar ini.

Tabel 11. Output Uji Autokorelasi DW

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,682 <sup>a</sup>	,465	,448	,317	1,772

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

- Menentukan Hipotesis  
 $H_0$  : tidak terjadi autokorelasi  
 $H_1$  : terjadi autokorelasi
- Menentukan taraf signifikansi  
 Taraf signifikansi menggunakan 0,05
- Menentukan nilai d (Durbin-Watson)  
 Nilai Durbin-Watson yang didapat dari hasil regresi adalah 1,772
- Menentukan nilai dL dan dU  
 Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, n=97 dan k=3 (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Di dapat dL = 1,62 dan dU = 1,71. Jadi dapat dihitung nilai 4-dU = 2,38 dan 4-dL = 2,29
- Pengambilan keputusan  
 - dU < DW < 4-dU maka  $H_0$  diterima (tidak terjadi autokorelasi)  
 - DW < dL atau DW > 4-dL maka  $H_0$  ditolak (terjadi autokorelasi)  
 - dL < DW < dU atau 4-dU < DW < 4-dL maka tidak ada keputusan yang pasti
- Gambar



Gambar 3. Daerah penentuan  $H_0$  dalam uji Durbin-Watson

Keterangan:

- = Daerah  $H_0$  ditolak (ada autokorelasi)
- = Daerah keragu – ragan (tidak ada keputusan yang pasti)
- = Daerah  $H_0$  diterima (tidak ada autokorelasi)

7. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,772 terletak pada daerah dU < DW < 4-dU (1,71 < 1,772 < 2,38 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

Uji Linieritas

Secara umum uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel (X) dengan variabel (Y). Uji linieritas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linier. Rangkuman hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini.

Tabel 12. Rangkuman Uji Linieritas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai sig.	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y * X1	0,506 > 0,05	0,955 < 1,82	Linier secara Signifikan
Y * X2	0,696 > 0,05	0,763 < 1,84	Linier secara Signifikan
Y * X3	0,070 < 0,05	1,731 < 1,84	Linier secara Signifikan

Dari tabel 12 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sedangkan nilai F pada variabel Y\*X1 memiliki nilai lebih kecil dari 1,82, artinya variabel ini memiliki linier secara signifikan. Sedangkan nilai F pada variabel Y\*X2 memiliki nilai lebih kecil dari 1,84, artinya variabel ini memiliki linier secara signifikan. Sedangkan nilai F pada variabel Y\*X3 memiliki nilai lebih besar dari 1,84, artinya variabel ini tidak memiliki linier secara signifikan.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas website terhadap Kepuasan Pengguna menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas penggunaan (Usability Quality) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) mahasiswa dan civitas Universitas Narotama.
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mahasiswa dan civitas Universitas Narotama. Artinya setiap peningkatan kualitas informasi pada website Universitas Narotama akan meningkatkan pula kepuasan terhadap penggunaannya mahasiswa dan civitas Universitas Narotama.
3. Kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan civitas Universitas Narotama. Artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pada website, maka akan meningkatkan pula kepuasan pengguna website Universitas Narotama.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, selanjutnya penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak pengelola website Universitas Narotama yaitu sebagai berikut:

1. Pihak pengelola website Universitas Narotama dapat memberikan perhatian lebih terhadap kualitas interaksi khususnya pada poin indikator sarana interaksi, komunikasi, dan informasi, dimana sarana ini dapat memudahkan pengguna untuk aktif dalam berinteraksi, berkomunikasi dan berbagi informasi, sehingga dapat diharapkan adanya peningkatan terhadap sarana tersebut.
2. Bagi peneliti berikutnya, pada penelitian ini penulis hanya mengumpulkan data dari mahasiswa dan civitas Universitas Narotama. Untuk itu diharapkan pada peneliti yang akan datang agar dapat mengumpulkan data yang lebih terperinci dari sudut pandang masyarakat umum. Variabel dan indikator baru perlu ditambahkan untuk memperkaya model yang digunakan. Dengan demikian penelitian berikutnya akan lebih

memuaskan dan berguna bagi website Universitas Narotama.

### REKOMENDASI

Berdasarkan hasil uji terhadap variabel kualitas interaksi yang memiliki nilai signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada website Universitas Narotama, dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu 1) Website sering mengalami trouble, diharapkan untuk meng-upgrade server yang ada di hosting. 2) Agar interaksi lebih aman (private), diharapkan dapat menyediakan form login ketika pengguna akan melakukan transaksi, 3) Untuk kemudahan berkomunikasi, diharapkan dapat menambahkan layanan live chat agar pengguna dapat berinteraksi secara langsung dengan mudah. 4) Untuk keamanan data pribadi pengguna, diharapkan menggunakan VPS (Virtual Private Server) sebagai server bayangan (redundant). 5) Agar website dapat menarik minat pengguna untuk mengakses kembali, diharapkan pihak pengelola untuk selalu memperbarui informasi, dan 6) Agar informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, diharapkan pihak pengelola untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat.

### RUJUKAN

- Hyejeong, Kim and Linda S.Niehm. (2009). The Impact of Website Quality On Information Quality, Value, and Loyalty Intentions In Apparel Retailing. *Journal Of Interactive Marketing*.
- Sanjaya, Imam. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Penelitian IPTEK-KOM*, 2.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service Quality & Satisfaction* edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.