

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI
SURABAYA****(STUDI KUALITAS WEBSITE WWW.UNESA.AC.ID)**Pramudya Wikrama, Sulistiowati Sulistiowati, Agus Dwi Churniawan
S1 / Jurusan Sistem InformasiInstitut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298Email: 1) ramapaper@yahoo.co.id, 2) sulist@stikom.edu, 3)
agusdwi@stikom.edu**Abstract:**

The website is one of campaign media to attract users to join it. Therefore, the State University of Surabaya utilize the website for the promotion of University and should know exactly its satisfaction in order to achieve the objectives of promotion. on this basis there should be research using quantitative descriptive type involving 95 respondents focused on methods of quality website (website quality) 4.0 by using SPSS version 21. The results stated that the quality dimension in the form of website usability, information quality and interaction quality positively affect users satisfaction.

Keywords: *website quality, users satisfaction, State University of Surabaya*

Keberadaan Universitas Negeri Surabaya sudah banyak dikenal di masyarakat sebagai perguruan tinggi negeri yang fokus untuk melahirkan mahasiswa yang berwawasan luas dan berkompotensi dalam menghadapi persaingan global. Penggunaan media *website* merupakan salah satu upaya dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Universitas Negeri Surabaya. *Website* Universitas Negeri Surabaya berfungsi untuk mempromosikan institusi sekaligus mendistribusikan informasi secara luas dan cepat mengenai aktivitas dan prestasi yang telah diraih oleh intitusi. Universitas Negeri Surabaya menggunakan *website* sebagai media untuk menarik minat masyarakat, khususnya calon mahasiswa untuk bergabung menjadi keluarga besar Universitas Negeri Surabaya. Jadi, Pihak pengelola *website* Universitas Negeri Surabaya perlu secara konsisten

menjaga kualitas *website* www.unesa.ac.id agar mudah digunakan, informatif, dan interaktif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari www.alexacom, maka dapat diketahui bahwa *traffic rank* website www.unesa.ac.id sampai bulan Januari 2016 mencapai angka 101.594. Hal ini berarti mengalami penurunan sebesar 10.576 dari sebelumnya 112.170. Sementara itu, untuk *traffic rank* di Indonesia sendiri website www.unesa.ac.id mencapai angka 1.947.

Adanya peningkatan ranking *website* tersebut pengelola *website* Universitas Negeri Surabaya perlu mengetahui apakah kualitas *website* yang dimiliki memang sudah bisa memenuhi kepuasan pengguna *website*. Apalagi ditemukan fakta bahwa tidak semua mahasiswa Universitas Negeri Surabaya menggunakan *website* Unesa, secara maksimal.

Pengelola *website* perlu lebih jauh untuk mengetahui kualitas *website* yang diinginkan oleh pengguna khususnya mahasiswa, yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Dengan mengetahui kualitas *website* maka Universitas Negeri Surabaya, khususnya pengelola *website* dapat mempertahankan apa saja yang harus dipertahankan, mengetahui hal-hal yang masih perlu ditingkatkan dan mengetahui kualitas *website* yang bisa dijadikan bahan evaluasi.

Suatu produk (barang atau jasa) dikatakan bermutu bagi pelanggan atau pengguna jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Supranto, 2006). Menurut Barnes dan Vidgen (2002), ada tiga area atau dimensi dari *website* yang diinginkan oleh pengguna, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*). Tiga dimensi tersebut ada dalam metode WebQual. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Berdasarkan paparan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* Universitas Negeri Surabaya yang beralamatkan pada www.unesa.ac.id dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan instrumen penelitian kuesioner *offline* dan *online*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian diskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang

dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kalimat yang tersusun dalam angket/kuesioner. Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen-instrumen formal, standar dan bersifat mengukur (Sukmadinata, 2006). Demikian ini, diperlukan pernyataan/ pertanyaan yang memerlukan alternatif jawaban, di mana masing-masing : sangat setuju diberi angka 4, setuju 3, tidak setuju 2, dan sangat tidak setuju 1 (Sugiyono, 2008).

Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan dari sumber informasi yang pertama (Kuncoro, 2009). Data yang digunakan adalah data hasil penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu pengguna *website* Universitas Negeri Surabaya.

Sedangkan data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain (Kuncoro, 2009). Di dalam data sekunder ini peneliti mengambil data dari buku-buku literatur, jurnal, penelitian sebelumnya dan internet.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Adapun populasi yang diamati adalah seluruh pengguna *website* Universitas Negeri Surabaya.

menurut Arikunto (2002), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Adapun jumlah sampel tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi. Adapun jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini

sesuai dengan parameter yang diestimasi menurut peneliti berjumlah 95 responden dengan kriteria mahasiswa Universitas Negeri Surabaya dan sudah pernah menggunakan *website* Universitas Negeri Surabaya.

Pengolahan Data

Ada beberapa langkah dalam pengolahan data pada penelitian ini berupa; *pertama*, pengeditan yaitu proses pengecekan kembali dan penyesuaian data yang diperlukan, terhadap data penelitian untuk memudahkan pengkodean dan pemrosesan data melalui teknik statistik untuk menghindari kesalahan. *Kedua*, *Coding* yaitu pemberian kode (simbol), baik berupa angka, huruf, ataupun kata pada variabel tertentu sebelum proses tabulasi. *Ketiga*, yaitu pemberian kode (simbol), baik berupa angka maupun huruf, ataupun kata pada variabel tertentu sebelum proses tabulasi.

Proses Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas mengemukakan seberapa jauh suatu tes atau satu tes dari operasi-operasi yang mengukur apa yang seharusnya diukur (Jogiyanto, 2004). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas mengemukakan seberapa jauh suatu tes atau satu tes dari operasi-operasi yang mengukur apa yang seharusnya diukur (Jogiyanto, 2004). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah dengan menguji skor antar item dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga apabila angka korelasi diperoleh lebih besar dari nilai kritis, berarti item tersebut dikatakan reliabel. Untuk menguji reliabilitas instrument digunakan uji *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Ghozali, 2006).

3. Uji Asumsi Klasik *Best Linear Unbias Estimators (BLUE)*

Setiap persamaan regresi berganda harus memenuhi asumsi klasik yaitu normalitas, tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen, tidak terjadi heterokedastisitas, dan tidak ada autokorelasi agar menjadi persamaan regresi yang BLUE (*Best Linear Unbias Estimators*). Uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas didapat dari grafik *normal probability plot*. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas (Ghozali, 2006).

b. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel independen. Pendeteksiannya dilakukan dengan menggunakan *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance value* > 0.10 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika nilai *tolerance value* < 0.10 dan VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2006).

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidakcocokan data *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain apabila tetap maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heterokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Apabila titik-titiknya menyebar keatas dan kebawah angka nol dan tidak membentuk pola tertentu, maka dipastikan model regresi bebas dari masalah Heteroskedastisitas (Ghozali, 2006).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dapat menggunakan tes Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut:
 $dW < dL$:berarti ada autokorelasi positif (+)
 $dL < dW < dU$:tidak dapat disimpulkan
 $dU < dW < 4-dU$:berarti tidak terjadi autokorelasi.

$4-dU < dW < 4-dL$:tidak dapat disimpulkan

$dW > 4-dL$:berarti ada autokorelasi negatif (-)

Sedangkan pendapat Santosa dan Ashari (2005) menyatakan bahwa uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai dari variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya atau nilai periode sesudahnya.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2008) analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen baik bila dinaikan atau diturunkan nilainya. Variabel Y dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna *website* Universitas Negeri Surabaya, sedangkan variabel independen yang terdiri atas variabel (X_1 , X_2 , dan X_3). Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui kuat lemahnya pengaruh beberapa variabel bebas secara simultan atau serentak terhadap variabel terikat. Sugiyono (2008) merumuskan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan adalah uji F dan uji t. Berdasarkan program SPSS, jika probabilitas hasil (*p value*) dari nilai $F < 5\%$

maka hipotesis yang diajukan diterima; dan jika probabilitas hasil (*p value*) dari nilai $F > 5\%$ maka hipotesis yang diajukan ditolak. Demikian juga apabila probabilitas hasil (*p value*) dari nilai $t < 5\%$ maka hipotesis yang diajukan diterima; dan jika probabilitas hasil (*p value*) dari nilai $t > 5\%$ maka hipotesis yang diajukan ditolak.

Uji F dimaksud untuk menguji hipotesis apakah variabel-variabel bebas dapat secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantung. Uji tersebut dimaksudkan untuk menguji hipotesa apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel tergantung. Sedangkan Koefisien determinasi adalah suatu nilai yang menunjukkan besarnya sebuah perubahan yang terjadi yang diakibatkan oleh variabel lainnya. Koefisien determinasi dinyatakan dalam R^2 . Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan dari model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Nilai *Adjusted R²* yang terkecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi dinyatakan dalam persen (%) sehingga harus dikalikan dengan 100%. Artinya adalah bahwa persentase dari variasi perubahan dalam variabel Y adalah disebabkan oleh adanya variasi

perubahan dalam variabel X. Koefisien determinasi dinyatakan dalam persen (%) sehingga harus dikalikan dengan 100%. Artinya adalah bahwa persentase dari variasi perubahan dalam variabel Y adalah disebabkan oleh adanya variasi perubahan dalam variabel X.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Website Quality* (X)

a. *Usability* (X1)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *usability* menunjukkan bahwa *usability* berada pada skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 39% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 34% (total 73%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs tersebut cenderung memiliki *usability* yang baik.

b. *Information Quality* (X2)

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *information quality* menunjukkan bahwa *information quality* berada pada skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 34% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 26% (total 60%), hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung cukup menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *information quality* yang cukup baik. Namun karena persentasenya masih 60%, maka situs www.unesa.ac.id seyogyanya meningkatkan kualitas informasinya.

c. *Interaction Quality (X3)*

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *interaction quality* menunjukkan bahwa *interaction quality* berada pada skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 37% dan skor “4” atau “setuju” sebesar 43% (total 80%), hal ini dapat dikatakan bahwa adanya kecenderungan pengunjung menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti situs cenderung memiliki *interaction quality* yang baik.

d. *User Satisfaction (Y)*

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel indikator *user satisfaction* menunjukkan bahwa *user satisfaction* berada pada skor “2” atau “tidak setuju” sebesar 28,5% dan skor “3” atau “cukup setuju” sebesar 33,4% (total 61,9%), hal ini dapat dikatakan bahwa pengunjung kurang menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti pengunjung cenderung kurang puas terhadap layanan *website*.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pertama, Usability (X1); hasil dari korelasi dalam *Corrected Item-Total Correlation* dapat diketahui korelasi X11 dengan skor total sebesar 0,735. Lihat juga pada korelasi X12, X13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,168 maka dapat dikatakan bahwa item tersebut valid.

Kedua, Information Quality (X2); Pada output hasil korelasi dalam

Corrected Item-Total Correlation diketahui korelasi X21 dengan skor total sebesar 0,518. Lihat juga pada korelasi X22, X23 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,168 maka dapat dikatakan bahwa item tersebut valid.

Ketiga, Interaction Quality (X3); Pada output hasil korelasi dalam *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X31 dengan skor total sebesar 0,692. Lihat juga pada korelasi X32, X33 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,168 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

Keempat, User Satisfaction (Y); Pada output hasil korelasi dalam *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi Y11 dengan skor total sebesar 0,636. Lihat juga pada korelasi Y12, Y13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,168 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Pertama, Usability (X1); Pada outputannya data valid sebanyak 95, lalu output kedua adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,894 dengan jumlah item sebanyak 8. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Penggunaan adalah reliabel.

Kedua, Information Quality (X2); Pada output pertama

diketahui data valid sebanyak 95, lalu output kedua adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,856 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

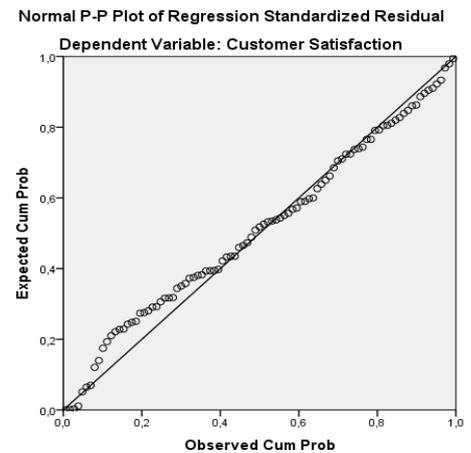
Ketiga, Interaction Quality (X3); Pada output pertama diketahui data valid sebanyak 95, lalu output kedua adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat dari nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,866 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Interaksi adalah reliabel.

Keempat, User Satisfaction (Y); Pada output pertama diketahui data valid sebanyak 95, lalu output kedua adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat dari nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,872 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapat dikatakan bahwa instrumen pada Kualitas Interaksi adalah reliabel.

3. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat dari penyebaran data pada sebuah sumber diagonal pada grafik normal P – P *Plot of regression standarized residual*. Output dari uji normalitas pada regresi bisa dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Grafik Normal P-P Plot

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Output dari uji multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari ketiga variabel independen lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Output dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel X1 sebesar 0,548, variabel X2 sebesar 0,607, dan variabel X3 sebesar 0,611. Karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan

bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah Heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Output dari uji autokorelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat diketahui bahwa Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil yang regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel. Diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 2,086 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,732 < 2,086 < 2,268$) maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

e. Uji Linearitas

Berikut ini adalah output dari uji linearitas item dengan menggunakan aplikasi SPSS diketahui signifikansi pada Linearity yang sebesar 0,000. Dikarenakan Signifikansi kurang dari 0,05 jadi hubungan antara Kepuasan Pengguna/Pengunjung (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Penggunaan (*Usability*) dinyatakan linear.

Selanjutnya, output uji linearitas *user satisfaction* pada *Information quality* diketahui Signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Dikarenakan Signifikansi masih kurang dari 0,05 jadi hubungan antara Kepuasan Pengguna/pengunjung (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Informasi (*Information Quality*) dinyatakan linear.

Kemudian, output uji linearitas *user satisfaction* pada *Interaction quality* diketahui Signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Dikarenakan Signifikansi kurang dari 0,05 jadi hubungan antara Kepuasan Pengguna/Pengunjung (*User Satisfaction*) dengan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dinyatakan linear.

Hasil uji koefisien pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna/pengunjung dijelaskan bahwa hasil pengujian dari variabel kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna/pengunjung (*User satisfaction*). Pada bagian uji F diperoleh nilai $F_{hitung} = 52,564$ (lebih besar dari F_{tabel}) dan koefisien determinasi sebesar 62,2%. Hasil uji ini menjelaskan bahwa secara simultan diperoleh adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna/pengunjung (*User satisfaction*) dengan kontribusi sebesar 62,2%.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Output regression variables entered/removed^a menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan dan yang dikeluarkan dari model. Dalam hal ini semua variabel dimasukkan dan metode yang

digunakan adalah Enter. Sedangkan Output regression model summary^b menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang bisa disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran sebuah kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

Output regression ANOVA ini menjelaskan sebuah pengujian secara bersama – sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama – sama antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Output regression coefficients^a menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara dilakukan parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap sebuah variabel dependen.

5. Pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel *usability* di atas dengan koefisien sebesar 0,257 dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 2,711$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,986$ atau nilai $sig = 0,008$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka secara statistik koefisien dari *usability* terhadap sebuah kepuasan pengguna adalah berbeda

signifikansi dengan nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas penggunaan (*usability*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna/pengunjung (*user satisfaction*).

6. Pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel *information quality* di atas dengan koefisien sebesar 0,365 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna/pengunjung. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 4,291$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,986$ atau nilai $sig = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka secara statistik koefisien dari *information quality* terhadap kepuasan pengguna adalah berbeda signifikan dengan nol. Hasil dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna/pengunjung (*user satisfaction*).

7. Pengaruh Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berdasarkan tabel 4.28 *interaction quality* dengan koefisien sebesar 0,405 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai $t_{hitung} = 4,122$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,986$ atau nilai $sig = 0,000$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, maka secara statistik koefisien dari *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna adalah berbeda signifikan dengan nol. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas

interaksi (*interaction quality*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna/pengunjung (*user satisfaction*).

8. Kesimpulan

Adapun konklusi dari penelitian kepuasan pengguna/pengunjung terhadap *website* tersebut sebagai berikut:

Kualitas penggunaan (*usability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna/pengunjung (*user satisfaction*).

Kualitas sebuah informasi dapat (*information quality*) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna/pengunjung (*user satisfaction*).

Kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna/pengunjung (*user satisfaction*). Sehingga secara keseluruhan, peningkatan kualitas *website* yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna/pengunjung. Namun secara terperinci masih terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam *website* tersebut terutama dalam kualitas informasi dan interaksi.

Ghozali, Imam. (2006). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jogiyanto, HM. (2004). *Teknologi Informasi & Komunikasi*. Bandung: Informatika

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2008.

Supranto, Johannes. (2006). *Ekonomi, Manajemen dan Pemasaran Berwawasan Internasional*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta, 2002.

Barnes dan Vidgen. (2002). *Managing Innovation and Cultural Management in the Digital Era*. London: Routledge.