

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE KEMAHASISWAAN INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

Andhika Pratama Hadi¹⁾ Sulistiowati²⁾ Rudi Santoso³⁾
S1/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) dikagonewild@gmail.com 2) sulist@stikom.edu 3) rudis@stikom.edu

Abstract:

Student Affairs section has the homepage i.e. kemahasiswaan.stikom.edu where this website was created with the aim to make it easier for students to obtain information about activities that can help students increase Was. Up to this point has never done an evaluation about the quality of Student Affairs website Stikom Surabaya. So it is not known how high the low interest of end users, namely the students to visit the website kemahasiswaan.stikom.edu. To measure the quality of Student Affairs website Stikom Surabaya, can be done by analyzing the influence of the quality of information, interaction, and use of the website against user satisfaction based on the perception of the end user is using webqual 4.0 method. Data collection is carried out by means of the Division of the questionnaire online and offline. The population of this research is the active students academic year 2014, and obtained a sample of 171 respondents. As for the prerequisite test is a test of the validity, reliability, test the assumption of Linear regression test as a condition. Based on the sample deployment of 171 retrieved that variable quality of use and quality of interaction a positive and significant effect against the satisfaction of users however need for evaluation and improvement based on indicators of WebQual.

Keywords: *Website Quality, User Satisfaction, Regression Linear*

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) mendirikan sebuah departemen yang bernama Kemahasiswaan yang mempunyai tugas untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM), dalam hal ini adalah mahasiswa yang berkualitas. Kualitas SDM yang dimaksudkan bukan hanya pada lingkup kompetensi, keterampilan dan keahlian akademik (*Hardskill* atau *Academic Skill*) saja, tetapi juga menyangkut kepribadian, sikap, moral, dan keimanan (*Life Skill* atau *Social Skill* atau yang biasa dikenal dengan istilah *Softskill*). Hal ini berarti Institut tidak hanya sekedar memberikan kegiatan akademis belaka, namun juga kegiatan-kegiatan non akademis. Untuk pengembangan *Softskill*, Bagian Kemahasiswaan Stikom Surabaya berkewajiban mengelola kegiatan dan program pembinaan *Softskill*. Bagian Kemahasiswaan berkoordinasi bersama para Ketua Program Studi serta berkoordinasi

dengan bagian terkait dalam rangka menyediakan sarana dan fasilitas sebagai wadah

organisasi kegiatan mahasiswa, sehingga memungkinkan pengembangan penalaran, bakat minat dalam seni, budaya, dan olah raga, kesejahteraan serta pengabdian kepada masyarakat Sejalan dengan perkembangan Stikom Surabaya, bagian Kemahasiswaan membuat sebuah *Website* yaitu kemahasiswaan.stikom.edu dimana *website* ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dapat membantu mahasiswa meningkatkan *Softskill*. Informasi yang terdapat pada *website* kemahasiswaan.stikom.edu meliputi informasi seputar kegiatan di dalam kampus Stikom Surabaya maupun luar kampus, informasi tentang Program Kreativitas Mahasiswa (PKM), dan materi-materi pengembangan *Softskill*.

Akan tetapi, setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* Kemahasiswaan berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website*. Sehingga tidak diketahui seberapa tinggi rendahnya minat dari pengguna akhir yaitu mahasiswa untuk mengunjungi *website* kemahasiswaan.stikom.edu

Dalam hal ini faktor pengguna memegang peran penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Manfaat dan tujuan dari penggunaan sebuah fitur teknologi adalah ingin mendapatkan sebuah informasi atau data yang akurat, lengkap dan terkini, penampilan data yang cepat, dan dapat membantu dalam mengambil sebuah keputusan dari informasi yang diperoleh sesuai keperluan dan kebutuhan pengguna. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website* maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Barnes dan Vidgen (2001) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual* dengan indikator *Usability*, *Information Quality*, serta *Interaction Quality* pada *e-library* menghasilkan bahwa *Usability*, *Information Quality* serta *Interaction Quality* mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *webqual* juga menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor-faktor yang terdapat pada *webqual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

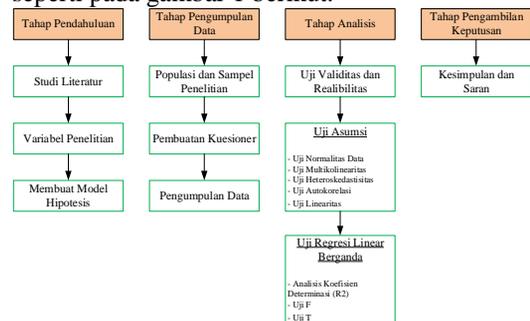
Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang ada di Stikom Surabaya. Selanjutnya, populasi

dipersempit menjadi sejumlah mahasiswa aktif tahun ajaran 2014 yaitu 300 mahasiswa. Dari data 300 mahasiswa diperoleh data sampel sebanyak 171 mahasiswa dengan menggunakan rumus Slovin. Penentuan sampel tersebut berdasarkan fakta yang sudah ada, yaitu mahasiswa aktif tahun ajaran 2014 sudah menempuh 5 semester, artinya lebih memiliki pengalaman yang cukup untuk memberikan suatu opini terhadap kegiatan-kegiatan dan kebutuhan *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya. Berdasarkan data tersebut, maka dalam Penelitian ini dilakukan analisis dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner kepada pengguna baik secara *offline* dengan memberikan langsung kepada mahasiswa Stikom Surabaya tahun ajaran 2014, maupun secara *online* yang akan diberikan melalui *e-mail* mahasiswa dengan bantuan bagian Kemahasiswaan yang kemudian oleh bagian Kemahasiswaan hasil penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk evaluasi pada layanan *website* kemahasiswaan.stikom.edu.

METODE

Alur Proses Metodologi Penelitian

Ada beberapa bagian penting dalam melakukan metodologi penelitian yaitu tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap analisis, dan tahap pengambilan keputusan, seperti pada gambar 1 berikut.



Gambar 1. Alur Proses Metodologi Penelitian

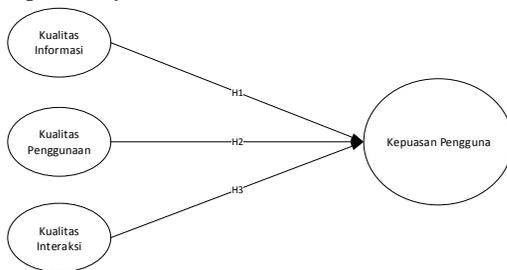
Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur yang menghasilkan pengertian dan penjelasan dari masing-masing teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Hasil studi literatur dapat dilihat pada Bab 2. Pada landasan teori terdiri

dari pengertian website, WebQual, uji validitas, uji asumsi, regresi, regresi linear berganda, uji F, Uji T, analisis korelasi ganda, analisis determinasi (R2) dan observasi website Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

Bagian selanjutnya pada tahap pendahuluan adalah melakukan identifikasi Variabel. Berdasarkan pemodelan yang ada pada *Website Quality (WebQual)*, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu *Usability Quality* sebagai variabel X1, *Information Quality* sebagai variabel X2, *Interaction Quality* sebagai variabel X3 Sedangkan Variabel Terikat (Y) adalah *User Satisfaction*.

Dan bagian yang terakhir adalah membuat model konseptual, model konseptual yang mendasari kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan pada gambar 2 dan gambar 3 berikut dan hipotesisnya.

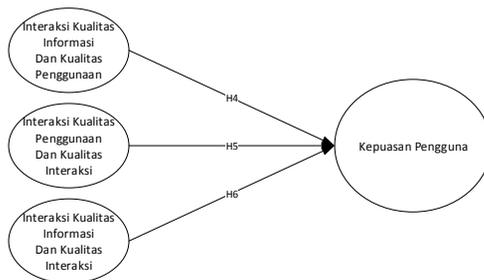


Gambar 2. Model Konseptual

H1 : Diduga Terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Diduga Terdapat pengaruh Kualitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.

H3 : Diduga Terdapat pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.



Gambar 3. Model Konseptual Interaksi

H4 : Diduga Terdapat pengaruh interaksi antara Kualitas Informasi dan Kualitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.

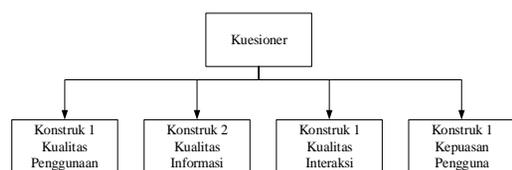
H5 : Diduga Terdapat pengaruh interaksi antara Kualitas Penggunaan dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.

H6 : Diduga Terdapat pengaruh interaksi antara Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.

Tahap Pengumpulan Data

Bagian pertama pada tahap pengumpulan data ini adalah menentukan populasi dan sampel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Stikom Surabaya tahun ajaran 2014. Besaran sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 171 responden yang diambil dari jumlah mahasiswa aktif Stikom Surabaya tahun ajaran 2014. Jumlah responden ini dihitung menggunakan rumus Slovin.

Bagian kedua pada tahap pengumpulan data ini adalah, pembuatan kuesioner. Kuesioner dirancang untuk digunakan dalam pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna dengan beberapa tahapan yaitu Perancangan konstruk dan Konsep konstruk. Perancangan konstruk ditunjukkan pada gambar 4 berikut.



Gambar 4. Konstruk Kuesioner Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna.

Selanjutnya konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep untuk mengetahui fungsi dari masing-masing konstruk tersebut. Berikut ini ada konstruk untuk kuesioner pengaruh kualitas layanan *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0* berdasarkan gambar 2.

Dan bagian terakhir dari tahap pengumpulan data yaitu pengumpulan data penelitian, Objek dalam penelitian ini dibatasi hanya pada mahasiswa aktif tahun ajaran 2014. Data penelitian ini dilakukan berdasarkan observasi dengan pihak yang terkait serta penyebaran kuesioner kepada responden. Hal-hal yang mencakup kuesioner tersebut ialah perihal nama, nim, jurusan, jenis kelamin, *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan *Customer Satisfaction*. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa angket secara langsung kepada responden dan menggunakan *google form*.

Tahap Analisis

Sebelum melakukan penginputan data, terlebih dahulu perlu merancang struktur data tersebut. Langkah-langkah dalam merancang struktur data dalam SPSS dengan membuat struktur data Identifikasi Variabel seperti pada gambar 5.



Gambar 5 Variable View

Setelah melakukan pembuatan struktur data, kemudian dilakukan penginputan data yang akan diolah dalam penelitian. Penginputan data dalam penelitian dilakukan pada data view yang dapat dilihat pada Gambar 6

	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
1	3	3	2	1	4	2	1	3
2	4	3	4	4	4	4	4	2
3	2	2	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	2
5	2	2	4	1	1	1	2	2
6	4	4	4	4	2	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	2	4	4	2	2	2	4
9	4	3	3	3	4	4	4	3
10	2	2	2	2	4	2	2	2
11	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	4
15	4	4	4	4	1	1	2	2
16	3	3	3	3	3	3	2	3

Gambar 6 Data View

Selanjutnya pada tahap analisis ini ada uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas

berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga dapat dikatakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan alat ukur tersebut. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Langkah pertama dalam melakukan uji validitas adalah melakukan penginputan data tiap dimensi. Apabila uji validitas atas pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut telah dilakukan, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada kurun waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah dinyatakan valid. Reliabilitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur. Teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 22*. Suatu item dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari nilai kritis. Sugiyono (2004) menyatakan bahwa nilai kritis yang ditetapkan ialah antara 0,6 dan 0,7. Jika nilai alpha kurang dari 0,6 tidak reliabel dan jika nilai alpha lebih dari 0,6 maka data reliabel.

Uji Asumsi

Pada uji asumsi terdapat beberapa jenis uji yang dilakukan yaitu uji normalitas data, uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji ini dilakukan dengan metode Normal Probability Plots. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda karena untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen

Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya adalah Analisis Koefisiensi Determinasi, Uji Koefisiensi Regresi Linear Secara bersama (Uji F) dan Uji Koefisiensi Regresi Secara Parsial (Uji t). Uji koefisien regresi linear secara bersama (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Atau uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat atau tidak. Signifikan yang artinya hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi/ dapat digeneralisasikan.

Uji koefisiensi regresi secara parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Uji t bertujuan untuk menguji koefisien regresi secara individual. Uji tersebut disimpulkan dari hasil *output* SPSS seperti pada gambar 7.

a. Dependent Variable: SATISFACTION
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.404 ^a	.163	.148	2.645

a. Predictors: (Constant), INTERACTION, INFORMATION, USABILITY

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227.297	3	75.766	10.832	.000 ^b
	Residual	1168.119	167	6.995		
	Total	1395.415	170			

a. Dependent Variable: SATISFACTION

b. Predictors: (Constant), INTERACTION, INFORMATION, USABILITY

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.605	2.215		2.530	.012
	USABILITY	.187	.070	.199	2.686	.008
	INFORMATION	.105	.076	.102	1.373	.172
	INTERACTION	.262	.076	.257	3.446	.001

a. Dependent Variable: SATISFACTION

Gambar 7. Halaman *Output* Regresi Linear Berganda

Tahap Pengambilan Keputusan

Setelah dilakukan pengujian analisis pengaruh kualitas layanan *website* berdasarkan metode *webqual* dengan menggunakan analisis regresi linear, akan ditarik kesimpulan berdasarkan dari hasil uji tersebut dan diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pengelola *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden berasal dari pengunjung *website* kemahasiswaan.stikom.edu yaitu Mahasiswa Aktif Stikom Surabaya. Jumlah sampel yang diminta untuk mengisi kuisioner sebanyak 171 orang. Jumlah tersebut dihitung berdasarkan metode Slovin, hanya Mahasiswa aktif tahun ajar 2014 saja yang boleh mengisi kuisioner tersebut, dimana dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Informasi Responden

Prodi/Jurusan	Jumlah (sampel)	Persentase
Sistem Informasi	74	43%
Komputerisasi Akuntansi	7	4%
Sistem Komputer	26	15%
Desain Komunikasi Visual	27	16%
Komputer Multimedia	12	7,33%
Manajemen Informatika	13	7,67%
Komputerisasi Perkantoran dan	9	5%

Prodi/Jurusan	Jumlah (sampel)	Persentase
Kesekretariatan		
Desain Grafis	3	2%
Jumlah	171	

	N	171	171	171	171	171	171	171	171
X18 Pearson Correlation	.322	.210	.163	.206	.214	.218	.287	.1	.573
Sig. (2-tailed)	.000	.006	.033	.007	.005	.004	.000	.000	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
TOT Pearson Correlation	.596	.574	.451	.499	.563	.714	.594	.573	.1
AL Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Website Quality

Variabel *usability quality* dalam penelitian ini mempunyai 8 indikator yaitu; kemudahan untuk dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, tampilan yang menarik, menampilkan desain situs yang sesuai, memiliki kompetensi yang baik, dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability* (X1)

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Mudah dioperasikan (X11)	1 0,58%	33 19,30%	101 59,06%	36 21,05%	3,01
2	Mudah dimengerti (X12)	0 0,0%	28 16,37%	125 73,10%	18 10,53%	2,94
3	Mudah ditelusuri (X13)	5 2,92%	11 6,43%	116 67,84%	39 22,81%	3,11
4	Mudah digunakan (X14)	4 2,34%	36 21,05%	98 57,31%	33 19,30%	2,94
5	Tampilan yang menarik (X15)	9 5,26%	51 29,82%	93 54,39%	18 10,53%	2,70
6	Desain situs sesuai (X16)	4 2,34%	73 42,69%	70 40,94%	24 14,04%	2,67
7	Memiliki kompetensi yang baik (X17)	1 0,58%	45 26,32%	94 54,97%	31 18,13%	2,91
8	Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X18)	0 0,0%	28 16,37%	93 54,39%	50 29,24%	3,13
<i>Usability Quality</i> (X1)						2,92

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel laten yaitu *Usability Quality* (X1), *Information Quality* (X2), *Interaction Quality* (X3), *User Satisfaction* (Y) melalui program SPSS.

Tabel 4.6 Output Uji Validitas *Usability Quality* (X1)

Correlations	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	TOTAL
X11 Pearson Correlation	1	.366**	.381**	.167	.115	.390**	.041	.322**	.596*
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.029	.135	.000	.596	.000	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X12 Pearson Correlation	.366**	1	.217**	.184*	.157	.378**	.286**	.210*	.574*
Sig. (2-tailed)	.000		.004	.016	.040	.000	.000	.006	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X13 Pearson Correlation	.381**	.217**	1	.200**	.043	.050	.091	.163	.451*
Sig. (2-tailed)	.000	.004		.009	.576	.234	.033	.000	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X14 Pearson Correlation	.167	.184*	.200**	1	.089	.240	.159	.206	.499*
Sig. (2-tailed)	.029	.016	.009		.248	.002	.037	.007	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X15 Pearson Correlation	.115	.157	.043	.089	1	.468**	.372**	.214	.563*
Sig. (2-tailed)	.135	.040	.576	.248		.000	.000	.005	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X16 Pearson Correlation	.390**	.378**	.050	.240*	.468**	1	.438**	.218*	.714*
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.516	.002	.000		.000	.004	.000
N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X17 Pearson Correlation	.041	.286**	.091	.159	.372**	.438**	1	.287*	.594*
Sig. (2-tailed)	.596	.000	.234	.037	.000	.000		.000	.000

Uji validitas ini menggunakan batasan r tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 arah, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar,1999). Untuk batasan r tabel dengan n = 171 maka di dapat r tabel sebesar 0,159. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Uji reliabilitas yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha

Tabel 7 Output Reliabilitas *Usability Quality*

Case Processing Summary		
	N	%
Cases Valid	171	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	171	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 8 Output Reliabilitas *Usability Quality*

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	8

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

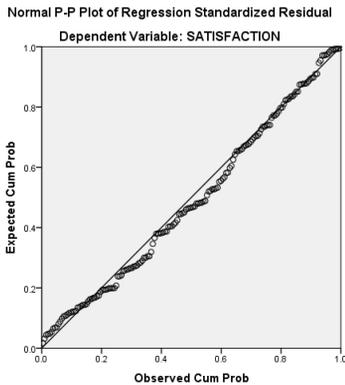
Uji Asumsi

Model regresi linear berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data, linearitas dan bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi.

Uji Normalitas Data

Uji ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji

normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standarized residual. Output dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8 Grafik Normal P-Plot

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independent). Model Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi Multikolinieritas). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal yaitu nilai korelasi variabel bebas dengan variabel bebas lain sama dengan nol.

Tabel 9 Multikolinearitas Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.605	2.215		2.530	.012		
Usability	.187	.070	.199	2.686	.008	.911	1.098
Information	.105	.076	.102	1.373	.172	.915	1.093
Interaction	.262	.076	.257	3.446	.001	.902	1.108

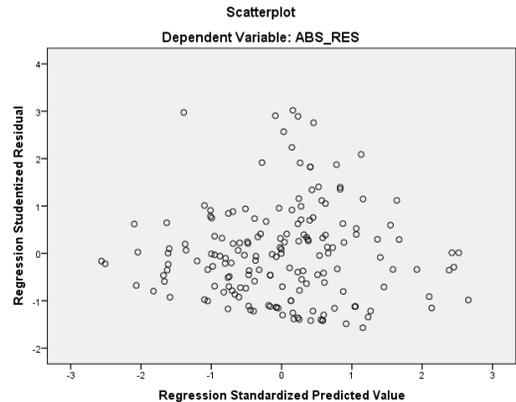
a. Dependent Variable: Satisfaction

Dari tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa nilai *Tolerance* dari ketiga variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan grafik Scatterplot. Jika di dalam

grafik terlihat tanda titik tersebar tidak beraturan dan tidak menunjukkan pola tertentu, maka terjadi homoskedastisitas dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Output dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9 Grafik Scatterplot

Terlihat dari gambar 9 bahwa titik-titik tersebar tidak beraturan dan tidak menunjukkan pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi umumnya dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (Dw test). Output dari uji autokorelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10 Autokorelasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.404 ^a	.163	.148	2.645	2.028

Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel.

Uji Linearitas

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji linearitas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linear. Uji linearitas

dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pertama melihat nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan kedua dengan melihat nilai Fhitung dengan Ftabel, contohnya seperti pada tabel 11.

Tabel 11 Output Uji Linearitas Y*X1

ANOVA		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SATISFAKSI * USABILITAS	Between Groups (Combined)	190,784	16	11,924	1,524	,097
	Linearity	113,713	1	113,713	14,537	,000
	Deviation from Linearity	77,071	15	5,138	,657	,823
	Within Groups	1204,631	154	7,822		
	Total	1395,415	170			

Penjelasan dari output SPSS adalah sebagai berikut :

- a) Berdasarkan nilai signifikansi :
Diperoleh nilai signifikansi = 0,823 > 0,05 yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas penggunaan (*usability*).
- b) Berdasarkan nilai F = 0,657 < 2,66 (diperoleh dari Ftabel). Karena Fhitung lebih kecil dari Ftabel, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Linier secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan variabel kualitas penggunaan (*usability quality*).

Analisis Regresi Linear Berganda

Proses menghitung regresi linear berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari perhitungan regresi linear berganda adalah :

Tabel 12 Output Regression Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 ^a	,163	,148	2,645

a. Predictors: (Constant), INTERACTION, INFORMATION, USABILITY

Output pada Tabel 12 menjelaskan tentang nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*)

Tabel 13 Output Regression ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227,297	3	75,766	10,832	,000 ^a
	Residual	1168,119	167	6,995		
	Total	1395,415	170			

Pada Tabel ANOVA ini menjelaskan 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 variabel independen terhadap variabel dependen

Tabel 14 Output Regression Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,605	2,215			2,530
USABILITY	,187	,070	,199		2,686
INFORMATION	,105	,076	,102		1,373
INTERACTION	,262	,076	,257		3,446

Output pada Tabel 14 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara 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 variabel dependen.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas penggunaan pada *website* resmi Kemahasiswaan Stikom Surabaya mempunyai pengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status cukup bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan oleh responden adalah 2,92 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas penggunaan belum terpenuhi. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status Tidak Setuju bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 2,98 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi belum terpenuhi. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status Setuju bagi responden dengan rata-rata nilai yang diberikan responden 3,09 dari skala 1-4. Hal itu menunjukkan kepuasan pengguna terhadap kualitas interaksi belum terpenuhi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna yang telah diajukan sebelumnya menghasilkan kesimpulan bahwa :

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mahasiswa.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
4. Interaksi antara Kualitas Penggunaan dan Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
5. Interaksi antara Kualitas Penggunaan dan Kualitas Interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.
6. Interaksi antara Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

RUJUKAN

- Barnes, Stuart J and Richard T Vidgen. 2001. *WebQual: An Exploration of Web Site Quality*. School of Management, University of Bath, Bath.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Second Edition*, John Willey & Sons, Inc. New York.
- Sugiyono. 2004 *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.