

ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL PADA UNIVERSITAS HANG TUAH SURABAYA

Taufan Oki Saputra¹⁾ Sulistiowati²⁾ Julianto Lemantara³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) okky599@gmail.com, 2) sulist@stikom.edu, 3) julianto@stikom.edu

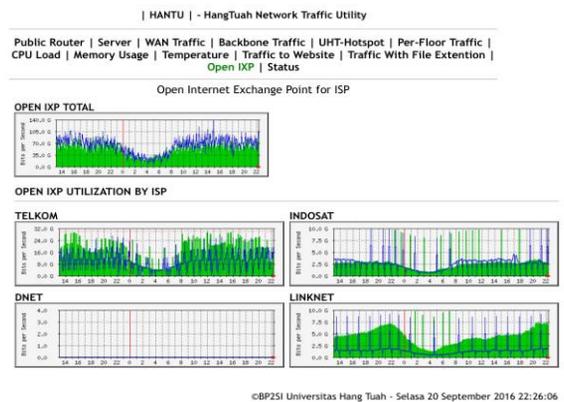
Abstract: *Hang tuah university surabaya has an official website, click at www.hangtuah.ac.id which facilitates a lot of information that can be accessed by the users. The website contains such as the profil of the college, the bureau, research foundation and community services, technical implement unit (upt), faculty's information, students activity, UHT facility, regulation, scholarship information, and job vacancy. On this research, we do some analysis of the impact of services quality, scholarship information and foundation at website of hang tuah university surabaya about users' satisfaction based on the least user and visitor perception using webqual method. We collect data by giving online and offline questionnaire. The result of questionnaire is analysed based on webqual's indication. Then the questionnaire data result is tested its validity, reliability, classical assumption testing as a condition of linear regression testing. Based on the research that has been done so we conclude that the usage's quality (usability), the information quality and the interaction quality have the significant positive impact on users' satisfaction. The impact is about 67,6%.*

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

1. Pendahuluan

Universitas Hang Tuah Surabaya adalah salah satu perguruan tinggi swasta di kota Surabaya yang terdiri dari satu program Diploma III, enam Fakultas yang ada diantaranya Fakultas Teknik dan Ilmu Kelautan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Kedokteran, Fakultas Hukum, Fakultas Kedokteran Gigi, dan Fakultas Psikologi dengan empat belas program studi dan satu program Pasca Sarjana dengan jumlah total 5000 mahasiswa aktif.

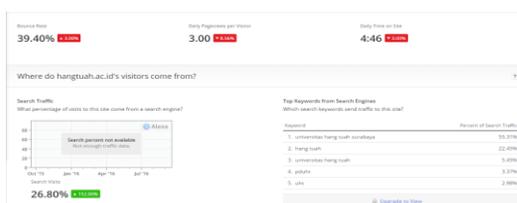
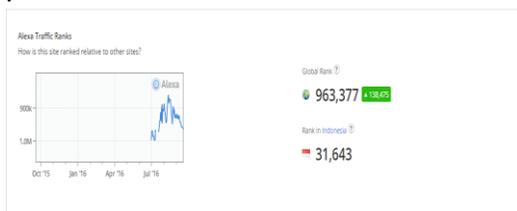
Universitas Hang Tuah Surabaya memiliki website yang digunakan untuk penyampaian informasi pendidikan dan kelembagaan kepada pengguna yang meliputi Civitas Akademika dan masyarakat. Website Hang Tuah Surabaya berisi Profil Universitas, Biro, Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Unit Pelaksana Teknis (UPT), Informasi Fakultas, Kemahasiswaan, Fasilitas UHT, Peraturan, Informasi Beasiswa dan Informasi Lowongan Pekerjaan.



Gambar 1 Data HangTuah Traffic Utility pada Universitas Hang Tuah

Permasalahannya berdasarkan data dari *Hang Tuah Network Traffic Utility* diperoleh jumlah kunjungan website rata – rata perminggunya 897 kunjungan yang terdiri dari 400 kunjungan mahasiswa dan 497 kunjungan masyarakat. Target kunjungan website Universitas sebanyak 2500 kunjungan tiap minggunya. Data tersebut menunjukkan belum tercapainya target kunjungan. Hal ini berdampak

pada menurunnya popularitas Universitas dan penyampaian informasi mengenai Universitas tidak tercapai. Terlihat data pendaftar beasiswa dan pelamar pekerjaan menurun 20 persen dalam periode 2015 dan 2016 karena informasi yang tersedia di dalam website tidak tersampaikan dengan baik



Gambar 2 Data Peringkat Website pada Alexa

Di sisi lain Universitas Hang Tuah Surabaya berusaha untuk menaikan peringkat website pada Alexa karena sejak website ini diimplementasikan belum mendapat saran evaluasi untuk melihat kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Website Universitas saat ini menempati peringkat ke 963,377 secara global dan peringkat ke 31,643 di Indonesia.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dilakukan penelitian analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna dengan metode WebQual sebagai masukan untuk mengevaluasi website tersebut. WebQual sendiri merupakan salah satu metode untuk menganalisis website berdasarkan variabel variabel yang telah ditentukan (H1, H2, H3), yang diambil dari teori Stuart Barnes & Richard Vidgen. WebQual dipilih karena metode ini dapat memberi nilai dan hasil yang berpengaruh pada kepuasan pengguna website Universitas. Dari konsep tersebut, WebQual menggunakan 3 variabel untuk melakukan penilaian kualitas dari website yang terdiri dari variabel (*Usability Qualit yaitu H1*), variabel (*Information Quality yaitu H2*), dan variabel (*Interaction Quality yaitu H3*) (Sanjaya 2012). Dengan analisis ini diharapkan memberi masukan sebagai bahan untuk mengevaluasi website tersebut.

Website

Menurut Hidayat (2010) *website* merupakan kumpulan halaman - halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis ataupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

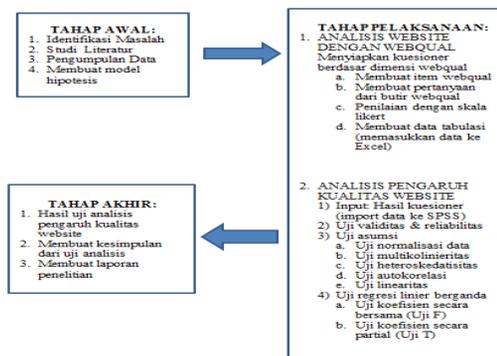
Menurut Hyejeong dan Niehm (2009) dalam Puspitasari *et al.* (2013) mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website*.

Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012) analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependent* (kriterium), bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel *independent* nya minimal 2. Proses perhitungan secara umum adalah sama dengan regresi linear sederhana hanya perlu pengembangan sesuai dengan kebutuhan regresi linear berganda. Uji regresi linier berganda dibagi dua, yakni uji F dan uji T.

Perhitungan regresi Uji T dan Uji F sebaiknya dilakukan di akhir analisis karena interpretasi terhadap persamaan regresi akan lebih akurat. Koefisien dicari dengan determinasi menggunakan perhitungan R Square dan jika bernilai negatif maka uji F dan uji t tidak bisa dihasilkan.

**2. Metode Penelitian
Alur Proses Penelitian**



Gambar 3. Alur Proses Penelitian

Gambar 3 menjelaskan Proses tahapan dalam metodologi penelitian meliputi tahap awal, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahapan-tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar alur proses Metodologi penelitian.

Identifikasi Masalah

Permasalahannya berdasarkan data dari *Hang Tuah Network Traffic Utility* diperoleh jumlah kunjungan website rata – rata perminggunya 897 kunjungan yang terdiri dari 400 kunjungan mahasiswa dan 497 kunjungan masyarakat. Target kunjungan website Universitas sebanyak 2500 kunjungan tiap minggunya. Data tersebut menunjukkan belum tercapainya target kunjungan. Berdasarkan data tersebut diberikan batasan masalah berupa layanan yang dianalisis pada *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya adalah Informasi Beasiswa dan Kelembagaan yang disediakan didalam *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya .

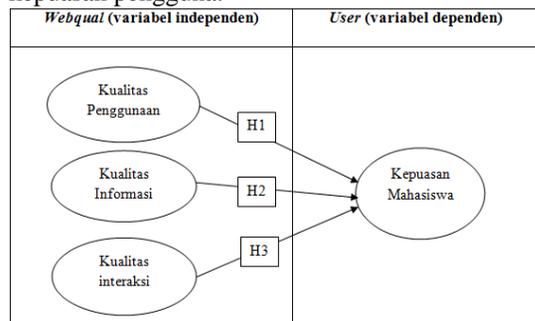
Operasional Variabel dan Hipotesis

Berdasarkan pemodelan yang ada pada webqual, tiga variabel kualitas *website* yang telah digunakan yaitu :

- a. Variabel H1 yaitu variable kualitas penggunaan.
- b. Variabel H2 yaitu variabel kualitas informasi.
- c. Variabel H3 yaitu variable kualitas interaksi. Variabel yang Terikat yaitu adalah *user satisfaction*.

Model hipotesis yang mendasari dalam penelitian ini sebagai berikut :

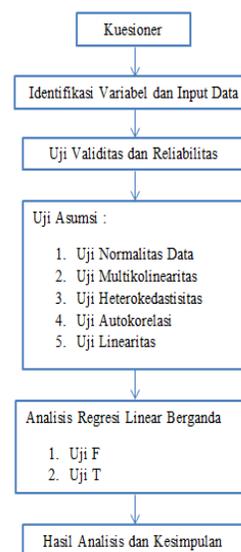
H1, H2, H3 Diduga terdapat pengaruh kualitas penggunaan, informasi dan iteraksi terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 4. Model Hipotesis

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website

Analisis variable dan data akan memakai uji linear berganda. Untuk mendapatkan hasil analisis regresi linear berganda syarat mulai dari data kuesioner sampai Uji Asumsi harus dilakukan seperti dalam Diagram Analisis Pengaruh Kualitas *website* yang dapat di lihat pada gambar 5.



Gambar 5. Alur Proses Analisis

3. Pembahasan secara umum

Partisipan diambil dari mahasiswa dan pengunjung yang menggunakan *website www.hangtuah.ac.id*. Jumlah sampel untuk kuesioner sebanyak 286 kuesioner. Data didapat dari perhitungan dari jumlah populasi dan sampel yang telah diketahui.

Uji Validitas

Bila Nilai *Pearson* diketahui positif dan melebihi rtable, maka item pernyataan dianggap valid. Sedangkan apabila nilai *Pearson Correlation* negatif dan kurang dari ttable maka sebaliknya (tidak valid).

Tabel 1 Rangkuman Output Uji Validitas X1

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X11	,316	valid
X12	,444	valid
X13	,508	valid
X14	,446	valid
X15	,479	valid
X16	,510	valid
X17	,461	valid
X18	,407	valid

Tabel 2 Rangkuman Output Uji Validitas X2

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X21	,383	valid
X22	,514	valid
X23	,481	valid
X24	,407	valid
X25	,526	valid
X26	,463	valid
X27	,522	valid

Tabel 3 Rangkuman Output Uji Validitas X3

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X31	,690	valid
X32	,663	valid
X33	,582	valid

Tabel 4 Rangkuman Output Uji Validitas Y

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
Y11	,408	valid
Y12	,469	valid
Y13	,529	valid
Y14	,528	valid
Y15	,470	valid
Y16	,397	valid

Model Reliabilitas

Menurut metode *Cronbach Alpha*, jika nilai AC bernilai $\geq 0,60$ maka data pernyataan reliabel, sedangkan apabila nilai alpha cronbach bernilai $< 0,60$ maka item pernyataan tidak reliabel.

1. Usability (X1)

Tabel 5 Output Reliabilitas Usability Quality (X1)

		N	%
Cases	Valid	286	100,
	Excluded	0	,0
	Total	286	100,

Tabel 6. Output Reliabilitas X1

Cronbach's Alphas	N
,90404	8

2. Information Quality (X2)

Tabel 7 Output Reliabilitas Information Quality (X2)

		N	%
Cases	Valid	286	100,
	Excluded	0	,0
	Total	286	100,

Tabel 8. Output Reliabilitas X2

Cronbach's Alphas	N
,87606	7

3. Interaction Quality X3

Tabel 9 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)

		N	%
Cases	Valid	286	100,
	Excluded	0	,0
	Total	286	100,

Tabel 10. Output Reliabilitas X3

Cronbach's Alphas	N
,88756	3

4. User Satisfaction (Y)

Tabel 11 Output Reliabilitas User Satisfaction (Y)

		N	%
Cases	Valid	286	100,
	Excluded	0	,0
	Total	286	100,

Tabel 12. Output Reliabilitas Y

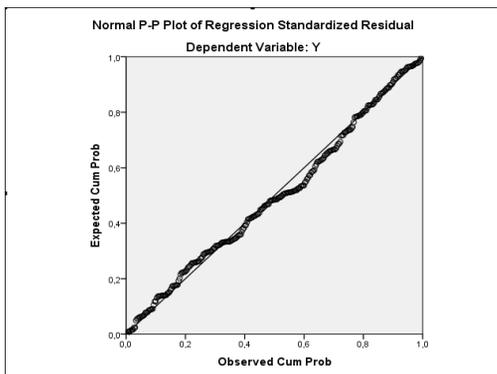
Cronbach's Alphas	N
,88872	6

Uji Asumsi

Diketahui pada saat melakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas semua item variabel pada informasi beasiswa dan kelembagaan *website* Universitas Hang Tuah Surabaya valid dan reliabel. Selanjutnya dilakukan uji asumsi sebagai syarat melakukan uji regresi linear berganda

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk menguji bahwa variabel penelitian memiliki kontribusi baik atau sebaliknya. Uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik P - P Plots.



Gambar 6. Grafik P – P Plots

Data dari grafik menunjukkan bahwa titik-titik menyebar sekitar garis lurus dan mengikuti garis yang ada pada metode grafik P – P Plots, maka variabel tersebar dengan baik dan menunjukkan telah memenuhi syarat asumsi normalitas pada bagian regresi.

2. Uji Multikolinieritas

Tabel 13. Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIP (Variant Inflation Factor)	Keterangan
Usability	,430 > 0,10	2,44 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Information Quality	,767 > 0,10	1,26 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas
Interaction Quality	,469 > 0,10	2,10 < 10	Tidak terjadi Multikolinieritas

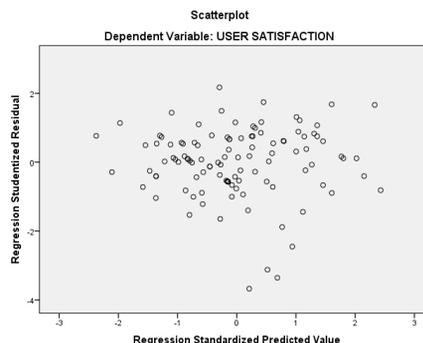
Uji multikolinieritas dilakukan agar mendapat terjadi korelasi atau tidaknya dalam syarat regresi antara data bebas. Dikatakan tidak multikolinieritas apabila hasil Tolerance lebih besar dari 0,10 atau nilai lebih kecil 10.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan agar mengetahui dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian atau tidak dari residual variabel satu terhadap variabel lain. Uji heteroskedastisitas dalam analisis ini menggunakan metode Scatterplot dan Glejester.

Dasar pengambilan keputusan pada uji Glejser adalah :

- Jika hasil t hitung < dari nilai t tabel dan hasil signifikansi > dari 0,05 maka Heteroskedastisitas tidak terjadi.
- Jika hasil t hitung > dari nilai t tabel dan hasil signifikansi < dari 0,05 maka Heteroskedastisitas telah terjadi.



Gambar 7. Grafik Scatterplot
Tabel 14. Heteroskedastisitas

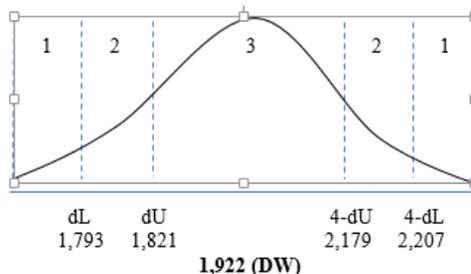
Variabel	t	Sig.	Keterangan
Usability	1,454 < 1,983	,156 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Information Quality	-1,911 < 1,983	,059 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Interaction Quality	,799 < 1,983	,413 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berfungsi melihat hubungan yang ada diantara residual dari satu variabel dengan variabel lain didalam syarat model regresi dengan rumus sebagai berikut.

- Jika hasil dU lebih kecil dari DW dan lebih kecil dari rumus 4 – hasil dU < 4-dU maka H0 dapat diterima atau autokorelasi tidak terjadi.
- Jika hasil DW lebih kecil dari dL atau nilai DW lebih beasr dari rumus 4 – hasil dL maka H0 ditolak atau autokorelasi telah terjadi.
- Jika hasil dL lebih kecil dari hasil DW dan lebih kecil dari nilai dU atau dalam rumus 4 – nilai dU dan lebih kecil dari DW dan 4 – dL maka dapat disimpulkan keputusan pastinya tidak ada

Di dapat dL = 1,793, dU = 1,821. maka 4-dU = 2,179 dan 4-dL = 2,07



Gambar 8. Daerah Penentuan H₀

5. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan agar analisis 2 data yang memiliki keterkaitan yang signifikan dalam linear atau tidak. Hasil yang baik seharusnya hubungan antara variabel X dan Y memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain.

Dikatakan linier signifikan jika hasil signifikansi > dari 0,05 atau jika nilai Fhitung lebih kecil dari nilai f table.

Tabel 15. Output Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai Sig.	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y * X1	0,841 > 0,05	0,732 < 3,08	Linear
Y * X2	0,089 > 0,05	1,689 < 3,08	Linear
Y * X3	0,745 > 0,05	0,814 < 3,08	Linear

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 18. Output Regression Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna

Model	R	R square	Adj R square	Std. Error of the estimate
1	,822 ^a	,689	,678	3,298

Output pada table 18 menjelaskan tentang hasil korelasi ganda R, R square, Adj R square dan hasil ukur salah prediksi yang ada yaitu Std. error of the estimate.

Tabel 17. Output Regression ANOVA

	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig
Regression	2249,876	3	749,548	282	10,168
	73,964				
	,000 ^b				
Residual	1078,437				
Total	3328,313	285			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction
 b. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Information Quality, Usability

Pada Tabel ANOVA ini menjelaskan analisis yang dilakukan bersamaan yang menghasilkan nilai signifikansi sehingga dapat mengukur tingkat yang ada pada Uji F. Dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

Tabel 18. Output Regression Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,56412	1,86455		1,91291	,059
Usability	,34523	,08896	,34014	3,94147	,000
Information Quality	,21544	,08112	,16543	2,65198	,009
Interaction Quality	,44954	,07821	,46287	5,76711	,000

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Output pada Tabel menjelaskan tentang uji t yang dilakukan secara parsial, dapat dinilai variabel independen dan variabel dependen berpengaruh antara keduanya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda terdiri dari 3 variabel independen yaitu $b_1 = 0,34523$, $b_2 = 0,21544$, dan $b_3 = 0,44954$. Nilai-nilai pada output kemudian dimasukkan ke dalam Uji Regresi linear berganda seperti berikut:

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y' = -3,56412 + 0,34523 X_1 + 0,21544 X_2 + 0,44954 X_3$$

(Y' adalah data *dependen* berstatus diramalkan, konstantanya adalah a, koefisien regresinya adalah b_1, b_2, b_3 , dan variabel independennya adalah H_1, H_2, H_3).

Keterangan:

- ❖ Nilai konstanta (a) = -3,56455 artinya apabila (usability), (information quality), dan (interaction quality) nilainya 0, maka tingkat kepuasan pengguna nilainya negatif -3,56455 dan nilai dari $b_1 = 0,34523$, $b_2 = 0,21544$, $b_3 = 0,44959$ jika nilai masing – variabel di tingkatkan maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar hasil yang diperoleh oleh variabel b_1, b_2 , dan b_3 dengan nilai variabel independen lainnya tidak terpengaruh.

Uji F

Uji F digunakan sebagai salah satu cara menguji secara bersama pada variabel independen dan dependen sebagai penentu ada atau tidaknya pengaruh terhadap 2 variabel tersebut.

Sebagai berikut proses perhitungan yang akan dilakukan:

- ❖ Menentukan rumus yang akan digunakan
 $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, artinya variabel (*usability, information, dan interaction*), tidak berpengaruh terhadap variabel (*user satisfaction*).
 H_1 : artinya variabel (*usability, information, dan interaction*) berpengaruh terhadap variabel (*user satisfaction*) apabila minimal terdapat satu $\beta \neq 0$.
- ❖ Nilai minimal yang digunakan untuk menentukan penilaian adalah 0,05
- ❖ Mencari f table dan f hitung
 - Nilai f hitung = 73,964
 - Nilai f tabel dicari dengan rumus $d f 2 = n - k$ ($286 - 3 = 283$) dan nilai dari hasil tersebut yang terdapat pada nilai ftabel sebesar 3,08
- ❖ Analisis hasil perhitungan sebagai berikut :
 - Bila F hitung \leq F Tabel berarti H_0 dapat diterima
 - Bila F tabel lebih kecil dari F hitung berarti H_0 tidak dapat diterima
- ❖ Hasil analisis
 Dapat dari nilai fhitung (73,964) > ftabel (3,08) berarti H_0 tidak dapat diterima. Dari hasil tersebut berarti variabel (*usability, information, dan interaction*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Uji Model dengan uji t

Pengujian t digunakan sebagai alat penguji hubungan antara data dependen dan data independen mempunyai pengaruh antara satu dengan yang lain atau tidak.

Prosedur pengujiannya seperti dibawah:

- ❖ Tahap Uji b_1 (*Usability*)
 Berdasarkan tabel *usability* dengan koefisien sebesar 0,34523 berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna. Ditunjukkan bahwa $t_{hitung} = 3,94147 > t_{tabel} = 1,922$ dan nilai signya $=0,000 < \alpha = 0,05$, berarti dapat disimpulkan dari SK(StatikKoefisien) dari *usability* pada kepuasan pengguna yaitu berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menyatakan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat diketahui oleh *usability*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya (*usability*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas penggunaan yang lebih

baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya.

- ❖ Pengujian b_2 (*Information Quality*)
 Berdasarkan tabel *information quality* berupa nilai koef = 0,21544 berdampak baik pada kepuasan pengguna. Ditunjukkan bahwa $t_{hitung} = 2,65198$ yang $> t_{tabel} = 1,91291$ dan nilai signya $=0,000$ yang $<$ dari $\alpha = 0,05$ berarti dapat disimpulkan dari SK(StatikKoefisien) *information quality* pada kepuasan pengguna yaitu berbeda dengan nol. Analisis ini mengartikan kepuasan pengguna bisa diketahui *information quality*. Dari penilaian tersebut dengan meningkatkan kualitas informasi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya.
- ❖ Pengujian b_3 (*Interaction Quality*)
 Berdasarkan tabel *interaction quality* nilai koef = 0,44954 berdampak baik pada kepuasan pengguna. Ditunjukkan bahwa $t_{hitung} = 5,76711 > t_{tabel} = 1,922$ dan nilai signya $=0,000 < \alpha = 0,05$, berarti dapat disimpulkan dari SK(StatikKoefisien) *interaction quality* pada kepuasan pengguna yaitu berbeda signifikansi dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa keragaman kepuasan pengguna dapat diketahui oleh *interaction quality*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya (*interaction quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kualitas interaksi yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna *website* resmi Universitas Hang Tuah Surabaya.

Kesimpulan

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

1. Kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan pengaruh sebesar 67,6%.
2. Indikator yang perlu ditingkatkan dari variabel *usability quality* adalah mudah dioperasikan dan mudah dimengerti. Indikator yang perlu ditingkatkan dari

variabel *information quality* adalah informasi akurat, informasi yang dapat dipercaya, dan informasi yang *up to date*. Sedangkan untuk variabel *interaction quality* yang perlu ditingkatkan adalah reputasi yang baik, hal ini disebabkan rata – rata nilai indikatornya dibawah 3.

Indikator yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas *website* Universitas Hang Tuah Surabaya yaitu (mudah dioperasikan, mudah dimengerti, Informasi akurat, Informasi yang dapat dipercaya, Informasi yang *up to date*, dan reputasi yang baik) karena nilai *mean* indikator dibawah 3,00 mempengaruhi kualitas *website* terhadap pengguna, karena penilaian pengguna terhadap indikator yang ada pada *website* menunjukkan kelemahan atau kekurangan pada *website* Hang Tuah Surabaya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis ingin mengajukan beberapa saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi peneliti berikutnya yaitu:

1. Bagi peneliti berikutnya agar dalam pengumpulan data sebaiknya melihat dari sudut pandang pihak lain, tidak hanya pada mahasiswa Hang Tuah Surabaya. Variabel dan indikator baru perlu ditambahkan untuk memperkaya model yang digunakan agar penelitian lebih sempurna.
2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode selain WebQual 4.0 dan dapat menggunakan teori statistik selain regresi linear berganda dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna agar didapat perbandingan hasil.

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.*

Kim, Park. 2009. *Service Quality website.* California: Brand new

Tarigan, J. 2008. *User Satisfaction using WebQual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET).* Jurnal Akuntansi dan Keuangan. Vol.10.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., dan Berry, L. 1990. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expektations.* The Free Press, New York.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung Alfabeta