

## Analisis Pengaruh Kualitas Website Pt Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqem

Fajriyan Nurli<sup>1)</sup> Sulistiowati<sup>2)</sup> Tony Soebijono<sup>3)</sup>

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

Email : 1) [ijand.nurli@gmail.com](mailto:ijand.nurli@gmail.com), 2) [sulist@stikom.edu](mailto:sulist@stikom.edu), 3) [tonys@stikom.edu](mailto:tonys@stikom.edu)

**Abstract:** *P.T. JNE has implemented an official website with a [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) address in which there are various menus that can be utilized by visitors, ie company profile, products and services, agency business solutions, career vacancies, to tracking shipment and shipping rates. The influence of website quality on website P.T. JNE to user satisfaction will be analyzed in this study based on end user perception using webqem method. The data to be used in this research is by using an offline questionnaire. Then will be analyzed using variable from webqem method using some test that is like test of validity, reliability, assumption test and linear regression test. This research yields conclusion that usability, functionality, reliability, and efficiency have positive and significant influence to user satisfaction with influence of 63,2%, the rest (100% - 63.2%) = 36.8% is the other variable not included in this research.*

**Keywords:** *User Satisfaction, WebQEM, Website Quality.*

### 1. Pendahuluan

PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) yang selanjutnya disingkat sebagai PT. JNE merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dalam waktu singkat serta aman. Memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. PT. JNE mempunyai visi yaitu “Untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia”. JNE sebagai perusahaan jasa, berkomitmen untuk terus berupaya meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya. Pelanggan adalah orang yang akan memberikan nilai tentang kepuasan atas pelayanan yang diterima dari jasa layanan JNE. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting untuk menjadi tolak ukur bagi perusahaan, agar mampu bersaing di pasar kompetitif, perusahaan menyadari bahwa kekuatan usaha jasa terletak pada upaya penawaran jasa dan pelayanan pelanggan.

JNE melakukan implementasi IT dalam proses bisnis nya, dengan menggunakan website yang beralamat di [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id) karena JNE berkepentingan untuk memperkenalkan bisnis jasa nya yang dapat digunakan oleh pelanggan yang juga dapat berguna untuk mewujudkan visi nya menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan.

Website tersebut berisi profil perusahaan, produk dan layanan, solusi bisnis keagenan, karir lowongan pekerjaan, hingga pelacakan barang kiriman dan tarif pengiriman barang. Informasi suatu produk jasa yang dikemas menarik melalui website akan lebih cepat dikenal oleh pengguna internet. Bagi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, website juga berfungsi sebagai sarana pemasaran online. Melalui media marketing online JNE memiliki peluang untuk memenangkan persaingan bisnis serta meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.



Gambar 1. Alexa Traffic Ranks website JNE (Oktober 2016 – Juli 2017)

Tabel 1. Alexa Traffic Ranks website JNE tanggal 15 September 2017

No	Jasa Ekspedisi	Global Traffic Rank	Last month
1	JNE	15,667	+1,908
2	Pos Indonesia	33,933	-5,048

3	Tiki	88,854	+5,089
---	------	--------	--------

	Daily	Monthly	Yearly
Page Views	187,802	5,634,060	198,789,95
Visitors	85,364	2,560,920	68,547,730
Ads Revenue	544,63	16,338,90	198,789,95

Tabel 2 Statshow website JNE tanggal 15 september 2017

Perusahaan yang bergerak pada produk atau jasa yang sama maka kemudian disebut sebagai pesaing. Pesaing dapat di kategorikan pesaing kuat, pesaing lemah, dan pesaing dekat. Berdasarkan data dari [www.alexacom](http://www.alexacom) sebagai media yang menampilkan *global website ranking*, JNE menempati urutan ke 1 dari 3 perusahaan jasa pengiriman pesaing.

Indikator metode WebQEM akan digunakan dalam analisis kualitas website pada penelitian ini didasarkan pada persepsi pengguna akhir melalui instrument kuesioner.

**WebQEM**

Dalam *Web Quality Evaluation Method* (WebQEM) mengusulkan beberapa karakteristik untuk melakukan pengujian terhadap aplikasi web, Olsina dan Rossi (2002) mengidentifikasi empat karakteristik yaitu *functionality, efficiency, reliability, dan usability*. Adapun karakteristik penelitian yang digunakan dalam WebQEM mengacu pada gambar berikut yang diambil dari jurnal *Measuring Web Application Quality with WebQEM* oleh Olsina dan Rossi (2002).

<p><b>1. Usability</b></p> <p>1.1 Global site understandability 1.2 Feedback and help features 1.3 Interface and aesthetic features</p>	<p><b>2. Functionality</b></p> <p>2.1 Searching and retrieving issues 2.2 Navigation and browsing issues 2.3 Domain specific functionality and content</p>
<p><b>3. Reliability</b></p> <p>3.1 nondeficiency (or maturity)</p>	<p><b>4. Efficiency</b></p> <p>4.1 Performance 4.2 Accessibility</p>

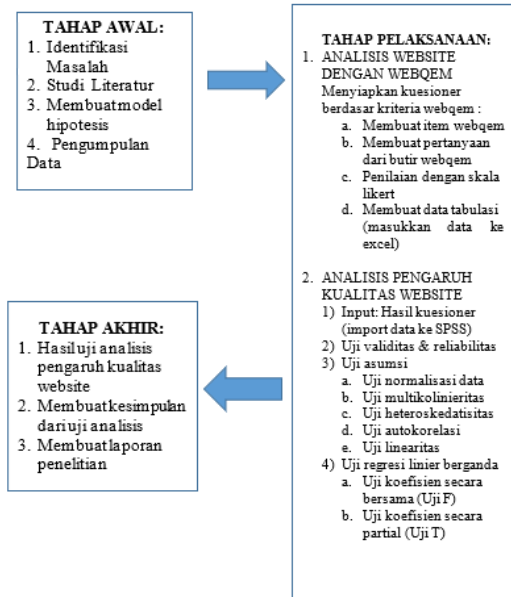
Gambar 2. Konsep Model Olsina dan Rossi (2002).

**Regresi Linier Berganda**

“Regresi linear berganda lebih sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan, yaitu bahwa suatu variabel terikat tidak hanya dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas saja tetapi juga perlu dijelaskan oleh beberapa variabel

terikat” (Tjiptono, 2005). Untuk menghitung selisih nilai variance antar kelompok maka disebut uji F, sedangkan untuk menghitung selisih mean antar kelompok maka disebut uji T, kedua uji tersebut masuk ke dalam uji regresi linear berganda.

**2. Metode Penelitian Tahapan Penelitian**



Gambar 3. Tahapan Penelitian

Tahap Awal, Pelaksanaan, serta Akhir merupakan tahapan yang dilakukan untuk kegiatan penelitian ini.

**Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas adalah untuk mengetahui peran masing - masing variabel yaitu, Kegunaan (*Usability*), Fungsionalitas (*Functionality*), Kehandalan (*Reliability*), dan Efisiensi (*Efficiency*) terhadap kepuasan pengguna website JNE. Sehingga, dapat diketahui kepuasan pengguna website berdasar kepada indikator variabel tersebut menurut perspektif pengguna akhir.

**Operasional Variabel dan Hipotesis**

Menurut Umi Narimawati (2007:61) menyatakan bahwa “Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran”. Pada penelitian ini

akan dilakukan pengelompokan obyek penelitian menjadi dua kelompok variabel.

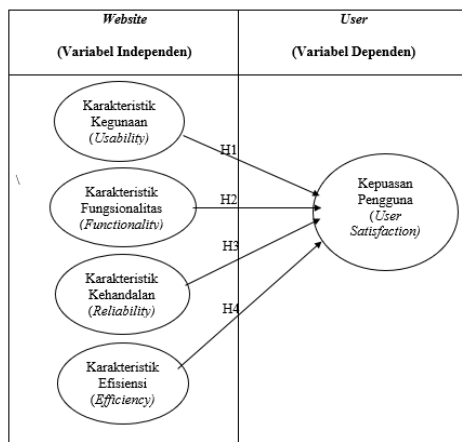
Berikut karakteristik kualitas website pada metode *Website Quality Evaluation Method (WebQEM)*, yang kemudian akan dikelompokkan sebagai variabel bebas, yaitu:

1. Variabel X1 adalah karakteristik Kegunaan (*Usability*)
2. Variabel X2 adalah karakteristik Fungsionalitas (*Functionality*)
3. Variabel X3 adalah karakteristik Keandalan (*Reliability*)
4. Variabel X4 adalah karakteristik Efisiensi (*Efficiency*)

Sementara Variabel Terikat (Y) adalah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Pada penelitian ini akan digunakan model konseptual sebagai berikut :

- H1 : Diduga terdapat pengaruh karakteristik Kegunaan (*Usability*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H2 : Diduga terdapat pengaruh karakteristik Fungsionalitas (*Functionality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H3 : Diduga terdapat pengaruh karakteristik Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
- H4 : Diduga terdapat pengaruh karakteristik Efisiensi (*Efficiency*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

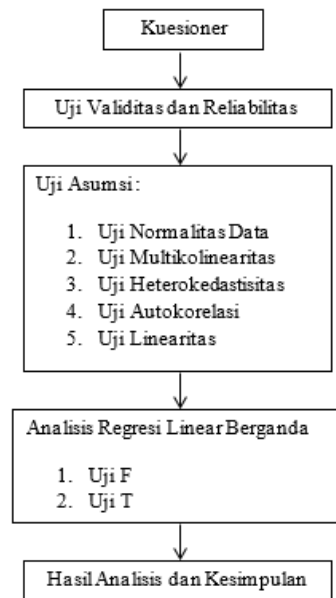


Gambar 4. Model Konseptual

### Analisis Pengaruh Kualitas Website

Alur proses yang akan dilakukan dalam analisis ini adalah pertama, uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data tabulasi hasil kuesioner, kemudian dilakukan uji-uji asumsi yang meliputi

uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Setelah itu kemudian baru dilakukan uji regresi linear berganda yang meliputi uji f dan uji t.



Gambar 5. Alur Proses Analisis

### 3. Hasil dan Pembahasan Gambaran Umum Responden

Karena jumlah populasi yang sangat besar dan tidak dapat diketahui dengan pasti, maka teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ialah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2008). Penentuan jumlah sample menggunakan rumus jumlah variabel bebas dikali 5 sampai 10 (Ferdinand,2005). Selanjutnya pendapat tersebut sesuai menurut (Sugiyono,2011) bahwa ukuran sample yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Total sampel yang diteliti pada analisis ini sejumlah 100 sample. Sampel merupakan pelanggan sekaligus pengunjung *website* [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id). Jumlah tersebut ditentukan dengan cara perhitungan sample *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

#### Uji Validitas

Keselarasan antara kuesioner dengan para responden dengan cara menghubungkan

antara skor tiap item dan skor jumlah yang didapat dari hasil penelitian, hal tersebut merupakan manfaat dilakukan uji validitas.

Aturan lolos atau tidak dari uji validitas adalah *Pearson Correlation* > *r* tabel yaitu 0,1966 maka lolos uji validitas.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas X1 *Usability*

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X11	0,648	Valid
X12	0,308	Valid
X13	0,555	Valid
X14	0,513	Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas X2 *Functionality*

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X21	0,640	valid
X22	0,796	valid
X23	0,730	valid

Tabel 5 Hasil Uji Validitas X3 *Reliability*

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X31	0,543	valid
X32	0,771	valid
X33	0,800	valid

Tabel 6 Hasil Uji Validitas X4 *Efficiency*

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
X41	0,802	valid
X42	0,732	valid

Tabel 7 Hasil Uji Validitas Y *User Satisfaction*

Pernyataan	Pearson Correlation	Kesimpulan
Y11	0,685	valid
Y12	0,762	valid
Y13	0,422	valid
Y14	0,769	valid

### Model Reliabilitas

Derajat konsistensi angket yang digunakan dalam penelitian berguna untuk menilai bahwa angket tersebut dapat diandalkan, hal itu merupakan tujuan dilakukan uji reliabilitas.

Aturan lolos atau tidak dari uji reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* > *r* tabel maka lolos uji reliabilitas.

### 1. Usability (X1)

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.640	5

Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas X1 (Item-Total Statistics)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X11	23.89	7.069	.441	.568
X12	25.72	8.951	.087	.694
X13	23.99	7.808	.361	.606
X14	24.19	7.953	.302	.626

### 2. Functionality (X2)

Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	4

Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas X2 (Item-Total Statistics)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X21	18.22	8.052	.486	.794
X22	18.28	7.113	.681	.721
X23	18.20	7.313	.579	.754

### 3. Reliability (X3)

Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas X3

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	4

Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas X3 (Item-Total Statistics)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	18.47	8.999	.387	.817
X32	18.59	7.578	.648	.724
X33	18.19	6.923	.660	.701

4. Efficiency (X4)

Tabel 14 Hasil Uji Reliabilitas X4

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	3

Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas X4 (Item-Total Statistics)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X31	11.07	3.076	.606	.787
X32	11.31	3.529	.531	.857

5. User Satisfaction (Y)

Tabel 16 Hasil Uji Reliabilitas Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas Y (Item-Total Statistics)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y11	23.04	10.503	.561	.728
Y12	23.10	10.091	.660	.704
Y13	24.68	12.301	.306	.788
Y14	22.91	9.679	.653	.696

Uji Asumsi

Sebelum dilakukan uji regresi linear berganda maka perlu dilakukan uji asumsi klasik untuk mendapatkan model yang baik, yaitu sebagai berikut :

1. Uji Normalitas Data

Untuk mengetahui bahwa suatu data berdistribusi normal maka perlu dilakukan uji normalitas data.

Aturan untuk mengetahui bahwa suatu data berdistribusi normal adalah Signifikansi > 0,05 maka lolos uji normalitas.

Tabel 18 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.77522078
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.063
	Positive	.063
	Negative	-.040
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Pada output table diatas menunjukkan besar nilai Asymp. Sig. 0,200 > 0,05 maka data telah lolos uji normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 19 Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
Usability	0,775 > 0,10	1,291 < 10	Tidak terjadi Multikolinearitas
Functionality	0,772 > 0,10	1,295 < 10	Tidak terjadi Multikolinearitas
Reliability	0,927 > 0,10	1,079 < 10	Tidak terjadi Multikolinearitas
Efficiency	0,964 > 0,10	1,037 < 10	Tidak terjadi Multikolinearitas

Data yang baik adalah yang tidak terjadi gejala multikolinearitas, yaitu hubungan antar variabel independen.

Aturan lolos atau tidak dari uji multikolinearitas adalah nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10,00.

3. Uji Heteroskedastisitas

Aturan lolos dari uji heteroskedastisitas adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser

Dasar pengambilan keputusan yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi > 0,05.

Tabel 20 Heteroskedastisitas

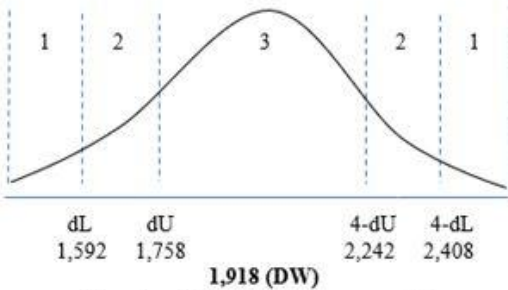
Variabel	Sig.	Keterangan
Usability	0,607 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Functionality	0,865 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Reliability	0,472 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Efficiency	0,082 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

4. Uji Autokorelasi

Tabel 21 Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.266 <sup>a</sup>	.671	.632	2.812	1.918

Korelasi residual pada suatu penelitian dengan penelitian lain dapat diketahui dengan cara menguji autokorelasi. Aturan lolos atau tidak dari uji autokorelasi adalah  $dU < DW < 4-dU$ .



Gambar 6 Daerah Penentuan  $H_0$

Hasil dari perhitungan Nilai Durbin-Watson adalah 1,918 berada pada lokasi  $dU < DW < 4-dU$  ( $1,758 < 1,918 < 2,242$ ) maka lolos uji autokorelasi.

5. Uji Linearitas

Untuk mengetahui korelasi antar variabel yang linear maka perlu dilakukan pengujian linearitas.

Dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikansi  $> 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang linear.

Tabel 22 Hasil Uji Linearitas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai Sig.	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y * X1	0,845 > 0,05	0,448 < 2,20	Linear
Y * X2	0,143 > 0,05	1,610 < 2,11	Linear
Y * X3	0,134 > 0,05	1,640 < 2,11	Linear
Y * X4	0,068 > 0,05	2,152 < 2,47	Linear

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 23 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna

Variabel	B	$t_{hitung}$	Sig
Usability	0.124	2.041	0.049
Functionality	0.079	2.015	0.040
Reliability	-0.106	1.992	0.037
Efficiency	0.359	2.257	0.026

Koefisien:	Nilai Kritis:
Determinasi ( $R^2$ ) = 63,2 %	$t_{tabel} = 1,98447$
$F_{hitung} = 2,812$	$F_{tabel} = 2,70$

Tabel 24 Output Regression

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.266 <sup>a</sup>	.671	.632	2.812

Tabel 25 Output Regression ANOVA

	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig
Regression	23.801	4	5.950	2.812	.133
Residual	311.989	95	3.284		
Total	335.790	99			

a. Dependent Variable: User Satisfaction  
 b. Predictors: (Constant), Usability, Functionality, Reliability, Efficiency

Tabel diatas menjelaskan keterkaitan secara bersama sama variabel bebas dengan variabel terikat, aturan lolos dari uji reliabilitas adalah  $Sig < 0,05$ .

Tabel 26 Output Regression Coefficients<sup>a</sup>

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.287	2.182		4.256	.000
Usability (X1)	.124	.132	.106	2.041	.049
Functionality (X2)	.079	.128	.069	2.015	.040
Reliability (X3)	-.106	.115	-.095	1.992	.037
Efficiency (X4)	.359	.159	.227	2.257	.026

a. Dependent Variable: User Satisfaction (Y)

Uji secara sebagian dengan membandingkan t hitung yang lebih besar daripada t tabel, sehingga ada pengaruh secara sebagian antara variabel bebas .

### Analisis Regresi Linear Berganda

Rumus regresi linear berganda  $b_1 = 0,124$  ,  $b_2 = 0,079$  ,  $b_3 = -0,106$  dan  $b_4 = 0,359$ . Maka dibuat rumus regresi :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y' = 9,287 + 0,124 X_1 + 0,079 X_2 - 0,106 X_3 + 0,359 X_4$$

$Y'$  : variabel terikat

$a$  : angka konstant

$b_1, b_2, b_3,$  dan  $b_4$  : angka koefisien regresi

$X_1, X_2, X_3,$  dan  $X_4$  : variabel bebas

Keterangan:

- 1) Nilai konstanta ( $a$ ) = 9,287  
artinya jika nilai dari *usability*, *functionality*, *reliability*, dan *efficiency* nilainya 0, dapat diartikan bahwa nilai dari *user satisfaction* nilainya sebesar 9,287.
- 2) Variabel *usability* memiliki nilai koefisien sebesar 0,124.  
Jika peningkatan angka *usability* senilai 0,1 satuan hal itu berarti angka *user satisfaction* terjadi peningkatan senilai 0,124 satuan, dengan syarat variabel bebas lainnya tetap.
- 3) Variabel *functionality* memiliki nilai koefisien sebesar 0,079.  
Jika peningkatan angka *functionality* senilai 0,1 satuan hal itu berarti angka *user satisfaction* terjadi peningkatan senilai 0,079 satuan, dengan syarat variabel bebas lainnya tetap.
- 4) Variabel *reliability* memiliki nilai koefisien sebesar -0,106.  
Jika peningkatan angka *reliability* senilai 0,1 satuan hal itu berarti angka *user satisfaction* terjadi peningkatan senilai -0,106 satuan, dengan syarat variabel bebas lainnya tetap.
- 5) Variabel *efficiency* memiliki nilai koefisien sebesar 0,359.  
Jika peningkatan angka *efficiency* senilai 0,1 satuan hal itu berarti angka *user satisfaction* terjadi peningkatan senilai 0,359 satuan, dengan syarat variabel bebas lainnya tetap.

### Pengujian Model menggunakan Uji F

Keterkaitan secara bersama sama variabel bebas dengan variabel terikat merupakan kegunaan dari uji F.

Jika dilihat dari table ANNOVA 4.36, didapatkan F hitung senilai 2,812 dan F table senilai 2,70 yang didapat dari table F dengan aturan sebagai berikut signifikansi 0,05 ;  $df_1 = k-1$  atau  $4-1 = 3$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $100-4 = 96$  sehingga, didapatkan nilai sejumlah F hitung (2,812) > F tabel (2,70). Sehingga ditarik kesimpulan terjadi pengaruh secara bersama-sama antara variabel *usability*, *functionality*, *reliability*, dan *efficiency* dengan *user satisfaction*.

### Pengujian Model menggunakan Uji t

Uji secara sebagian dengan membandingkan t hitung yang lebih besar daripada t tabel, sehingga ada pengaruh secara sebagian antara variabel bebas .

1. Uji t pada Karakteristik *Usability*  
Tabel 23 menunjukkan *usability* memperoleh angka koefisien senilai 0,124, memiliki pengaruh yang tidak dapat dibantah dan penting bagi kepuasan orang yang menggunakan. Dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,041 > t_{tabel} = 1,98447$  sehingga nilai koefisien *usability* terjadi perbedaan keadaan yang signifikan terhadap 0. Sehingga *user satisfaction* terpengaruh oleh variabel *usability*. Untuk menaikkan kepuasan pengguna website maka perlu dilakukan peningkatan pada karakteristik *usability*.
2. Uji t pada Karakteristik *Functionality*  
Tabel 23 menunjukkan *Functionality* memperoleh angka koefisien senilai 0,079, memiliki pengaruh yang tidak dapat dibantah dan penting bagi kepuasan orang yang menggunakan. Dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,015 > t_{tabel} = 1,98447$  sehingga nilai koefisien *Functionality* terjadi perbedaan keadaan yang signifikan terhadap 0. Sehingga, *user satisfaction* terpengaruh oleh variabel *Functionality*. Untuk menaikkan kepuasan pengguna website maka perlu dilakukan peningkatan pada karakteristik *Functionality*.

3. Uji t pada Karakteristik *Reliability*  
Tabel 23 menunjukkan *Reliability* memperoleh angka koefisien senilai -0,106, memiliki pengaruh yang tidak dapat dibantah dan penting bagi kepuasan orang yang menggunakan. Dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 1,992 > t_{tabel} = 1,98447$  sehingga nilai koefisien usability terjadi perbedaan keadaan yang signifikan terhadap 0. Sehingga, user satisfaction terpengaruh oleh variabel *Reliability*. Untuk menaikkan kepuasan pengguna website maka perlu dilakukan peningkatan pada karakteristik *Reliability*.
4. Uji t pada Karakteristik *Efficiency*  
Tabel 23 menunjukkan *Efficiency* memperoleh angka koefisien senilai 0,359, memiliki pengaruh yang tidak dapat dibantah dan penting bagi kepuasan orang yang menggunakan. Dapat dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,257 > t_{tabel} = 1,98447$  sehingga nilai koefisien usability terjadi perbedaan keadaan yang signifikan terhadap 0. Sehingga, user satisfaction terpengaruh oleh variabel *Efficiency*. Untuk menaikkan kepuasan pengguna website maka perlu dilakukan peningkatan pada karakteristik *Efficiency*.

## Kesimpulan

Berikut merupakan kesimpulan yang didapat peneliti setelah melakukan riset :

1. Variabel kegunaan (*usability*), fungsionalitas (*functionality*), kehandalan (*reliability*), dan efisiensi (*efficiency*) memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) senilai 63,2%, selebihnya (100-63,2%) = 36,8% dipengaruhi oleh variabel selain yang dilakukan dalam penelitian ini.
2. Indikator yang perlu ditingkatkan dari variabel kegunaan (*usability*) adalah (mudah mendapatkan bantuan dan umpan balik) karena nilai mean indicator dibawah 3,00 yaitu sebesar 2,22. Hal itu mempengaruhi kualitas *website* JNE terhadap pengguna, karena penilaian pengguna terhadap indikator yang ada pada website menunjukkan kekurangan yang perlu dievaluasi pada website JNE.

3. Indikator yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas *website* JNE yaitu : (berlama-lama menggunakan *website*) karena nilai mean indicator dibawah 3,00 yaitu sebesar 2,10, hal itu mempengaruhi kualitas website terhadap pengguna, karena penilaian pengguna terhadap indikator yang ada pada website menunjukkan kekurangan yang perlu dievaluasi pada website JNE.
4. Penggunaan metode WebQEM pada penelitian ini berarti bahwa semakin besar nilai kualitas pada sebuah *website*, maka semakin besar pula kepuasan dan frekuensi penggunaan oleh pengguna *website* tersebut. Maka dari itu, jika menginginkan peningkatan kepuasan dan frekuensi penggunaan pengguna terhadap *website* PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) maka harus terlebih dahulu mengetahui indikator indikator metode yang digunakan pada riset yang dilakukan.

## Saran

Berikut saran yang dapat diberikan setelah melakukan riset :

1. Sebaiknya pihak pengelola lebih memperhatikan indikator pada variabel kegunaan (*usability*) yaitu : (mudah mendapatkan bantuan dan umpan balik) karena nilai mean indicator dibawah 3,00 yaitu sebesar 2,22. Dan, indikator pada variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yaitu : (berlama-lama menggunakan *website*) karena nilai mean indicator dibawah 3,00 yaitu sebesar 2,10.
2. Sudut pandang dalam penelitian selanjutnya dapat di kembangkan oleh peneliti, yaitu selain menurut pengguna akhir website. Karakteristik – karakteristik kualitas website yang lainnya dapat di tambahkan guna memperluas model penelitian yang lebih menyeluruh.
3. Penggunaan metode yang lain dapat dilakukan serta menggunakan teori – teori statistic lain nya untuk mengukur kepuasan pengguna sebagai suatu perbandingan penelitian.

## Rujukan

Augusty, Ferdinand. 2005. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk*



*Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

*Olsina, Luis and Rossi Gustavo. 2002. Measuring Web Application Quality with WebQEM. from https://dl.acm.org/citation.cfm?id=615136*

*Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.*

*Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta*

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

*Umi Narimawati. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi & Contoh Perhitungannya. Jakarta. Agung Media.*