**ANALISIS KUALITAS WEBSITE UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**(STUDI KUALITAS WEBSITE [WWW.UNESA.AC.ID](http://WWW.UNESA.AC.ID))**

**Pramudya Ananta Wikrama 1) Sulistiowati, S.Si., M.M. 2) Agus Dwi Churniawan,** S.Si., M.Kom.

**Program Studi/Jurusan S1 Sistem**

**Informasi Institut Bisnis Dan Informatika Stikom Surabaya**

**Jl.Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298**

**Email : 1)** [**ramapaper@yahoo.co.id**](mailto:ramapaper@yahoo.co.id) **2)** [sulist@stikom.edu](mailto: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 berkompetensi 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 w*ebsite* 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](http://www.unesa.ac.id) agar mudah digunakan, informatif, dan interaktif.

Berdasarkan data yang diperoleh dari [www.alexa.com](http://www.alexa.com), maka dapat diketahui bahwa *traffic rank* website [www.unesa.ac.id](http://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](http://www.unesa.ac.id) mencapai angka 1.947.

Adanya peningkatan rangking *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.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir, 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.(Barnes dan Vidgen ,2002)

Berdasarkan paparan diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* Universitas Negeri Surabaya yang beralamatkan pada*[www.unesa.ac.id](http://www.unesa.ac.id)* dengan mengggunakan metode WebQual 4.0 dan instrumen penelitian kuesioner *offline*.

**METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini diskriptitf 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 setuju1 (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 datajawaban hasil kuesioner yang disebar. Responden adalah pengguna website Universitas Negeri Surabaya.

Sedangkan data sekunder mengambil data dari buku-buku literatur,internet.

**Populasi dan Sampel**

Adapun populasi yang diamati adalah seluruh pengguna *website* Universitas Negeri Surabaya.

Sedangkan jumlah sampel tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi. Adapun jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan parameter yang diestimasikan 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 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteria** | **Jumlah (orang)** | **Persentase** |
| Mahasiswa Unesa | 42 | 44,2% |
| Pengguna *website* | 53 | 55,7% |
| Jumlah | 95 | 100.0% |

**Gambar 1 Data Primer Diolah**

**Proses Analisis Data**

1. Uji Validitas

. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kouesioner.

1. 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. (Ghozali, 2006).

1. 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:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. (Ghozali, 2006).

1. Uji Multikolinearitas

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel independen. Pendeteksiannya dilakukan dengan menggunakan *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). (Ghozali, 2006).

1. 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. (Ghozali, 2006).

1. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dapat menggunakan tes Durbin Watson dengan ketentuan sebagai berikut:

dW < dL :berarti ada autokorelasi positif (+)

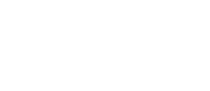
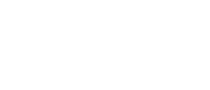
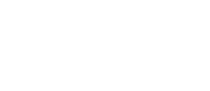
dL< dW < dU :tidak dapat disimpulkan

dU < dW < 4-dU:berarti tidak terjadi autokorelasi.

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

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

Analisis Regresi Linier Berganda



***WebQual***

**Usability**

**Informationa**

**Quality**

**Service Interaction**

**Gambar 1 WebQual**

.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. ***Website Quality* (X)**
2. *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.

1. *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.

1. *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.

1. *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*.

1. **Uji Validitas dan Reliabilitas**
2. Uji Validitas

*Pertama, Usability* (X1); hasilkorelasi dalam *Corrected Item-Total Correlation* diketahui korelasi X1.1 dengan skor total sebesar 0,735. Lihat juga pada korelasi X1.2, X1.3 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 X2.1 dengan skor total sebesar 0,518. Sedangkan korelasi X2.2, X2.3 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 X3.1 dengan skor total sebesar 0,692. Lihat juga pada korelasi X3.2, X3.3 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 Y1.1 dengan skor total sebesar 0,636. Lihat juga pada korelasi Y1.2, Y1.3 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai r tabel 0,168 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut valid.

1. 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 dapar disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Penggunaan adalah reliabel.

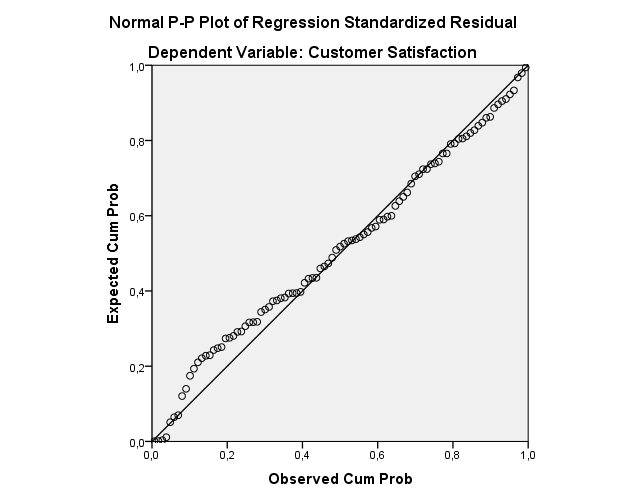
*Kedua, Informatioan Quality* (X2); Pada output pertama diketahui data valid sebanyak 95, lalu output kedua adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,856 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapar disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Informasi adalah reliabel.

*Ketiga, Interaction Quality* (X3); Pada output pertama diketahui data valid sebanyak 95, lalu output kedua adalah hasil uji reliabilitas yang didapatnilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,866 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapar 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 didapatnilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,872 dengan jumlah item sebanyak 7. Karena nilai lebih dari 0,6 maka dapar dikatakan bahwa instrumen pada Kualitas Interaksi adalahreliabel.

1. **Uji Asumsi**
2. Uji Normalitas Data

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 bisa dilihat pada Gambar 1



**Gambar 2 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.

1. 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.

1. 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.

1. 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.

1. 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 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 Fhitung = 52,564 (lebih besar dari Ftabel) 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%.

1. **Analisis Regresi Linear Berganda**

*Output regression variables entered/removeda*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 summarybmenjelaskan 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*).

Output regression 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 antaravariabel independen terhadap variabel dependen.

Output regression coefficientsa 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.Persamaan regresi linier berganda adalah:

Y’ = -4,439 + 0,257 X1+ -0,365 X2+ 0,405 X3 ……………………(1)

Y’ adalah variabel dependen yang diramalkan.

a adalah konstanta, b­1,b2, dan b3 adalah koefisien regresi, dan X1,X2, dan X3 adalah variabel independen.

1. **Pengaruh Kualitas Penggunaan *(Usabiltiy)* terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)***

Berdasarkan tabel *usability* menujukkan koefisien sebesar 0,257 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai thitung = 2,711 yang lebih besar dari ttabel = 1,986 atau nilai sig = 0,008 yang lebih kecil dari α = 0,05, maka secara statistik koefisien dari *usability* terhadap kepuasan pengguna adalah berbeda signifikansi dengan nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas penggunaan (*usability*) yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna/pengunjung (*user satisfaction*).

1. **Pengaruh Kualitas Informasi *(Information Quality)* Terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satistfaction)***

Tabel *information quality*menunjukkankoefisien sebesar 0,365 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna/pengunjung. Hal ini terbukti dari nilai thitung = 4,291 yang lebih besar dari ttabel = 1,986 atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari α = 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*).

1. **Pengaruh Kualitas Interaksi *(Interaction Quality)* Terhadap Kepuasan Pengguna *(User Satistfaction)***

Berdasarkan tabel *interaction quality* menunjukkan koefisien sebesar 0,405 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari nilai thitung = 4,122 yang lebih besar dari ttabel = 1,986 atau nilai sig = 0,000 yang lebih kecil dari α = 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*).

1. **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*).

Kualitasinformasit (*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*),

Peningkatan kualitas website secara keseluruhan yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pengguna/pengunjung.Namun secara terperinci / parsial masih terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam website tersebut terutama dalam kualitas informasi dan interaksi.

**DAFTAR PUSTAKA**

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

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.