

analisis pengaruh kualitas website Stikom institutional repositories (SIR) Pada institut bisnis dan informatika surabaya

by Muchamad Rizqy

FILE	OSITORIES_SIR_PADA_INSTITUT_BISNIS_DAN_INFORMATIKA_SURABAYA.DOCX (141.53K)		
TIME SUBMITTED	15-JUL-2016 11:09AM	WORD COUNT	4201
SUBMISSION ID	689724122	CHARACTER COUNT	26505

ANALISIS PENGARUH *WEBSITE STIKOM INSTITUTIONAL REPOSITORIES (SIR)* PADA INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

¹⁾Muhammad Rizqy Riyono ²⁾Sulistiowati ³⁾Agus Dwi Churniawan

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi STIKOM Surabaya.

STIMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email: 1)rizqymuchammad@gmail.com 2)sulist@stikom.edu 3)Agusdwi@stikom.edu

Abstract : Yayasan Putra Bhakti is opened for the first time East Java computer by name AKIS academy (Academy of Computer & Information Technology Surabaya). Along with that also, along with the initial opening of AKIS to become the Institute of Business and Information Stikom Surabaya, founded a library named according to their parent institutions today named Library Stikom Surabaya. STIKOM library itself has four online services such as web one sir.stikom.edu, sir.stikom.edu is institutional repository that contains information collection of scientific papers related to the work of the academic society that open to anyone. During the service was implemented has not been done an evaluation of the quality of the website is based on the perception of the end user feedback to the organizer's website (management) customers to be satisfied with the services. The purpose of this study to look into the matter by analyzing the relationship between the quality of the website (Website Quality) and customer satisfaction (Customer Satisfaction). From the deployment of questionnaires conducted obtained a sample of 91 respondents. Data from the questionnaire testing the variables with the validity and reliability. Furthermore, the normality test data and test assumptions as a condition for the implementation of the next step, namely analisisregresi linear regression.

Keyword : WebQual, Customer Satisfaction, Sample, Regression

PENDAHULUAN

Tepatnya tanggal 30 April 1983 dengan peraturan yang ditetapkan SK Yayasan Putra Bhakti diresmikan di Surabaya akademi komputer dengan menggunakan nama AKIS (Akademi Komputer & Informatika Surabaya). Dan dengan saat itu juga, seiring berjalannya waktu dengan pertama kali dibukanya AKIS sampai menjadi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, di berdirikan pula perpustakaan dengan nama yang sesuai dengan lembaga utamanya sampai sekarang bernama perpustakaan Stikom Surabaya.

Perpustakaan STIKOM sendiri mempunyai empat layanan online yang berupa web salah satunya sir.stikom.edu, sir.stikom.edu adalah repository institusi yang berisi informasi koleksi karya ilmiah terkait dengan hasil karya sivitas akademika yang terbuka bagi siapapun. Selama layanan ini diterapkan namun belum pernah dilakukan evaluasi mengenai hasil keseluruhan kualitas dari website tersebut berdasarkan pandangan pengguna akhir sebagai umpan balik ke pihak pengelola

website (manajemen) agar pelanggan menjadi puas terhadap layanannya. [Website sir.stikom.edu](http://sir.stikom.edu) juga berada di peringkat 31 dunia versi *Webometrics* untuk repositori.

Di awal tahun 2001 juga memulai untuk menjadi anggota dari Microsoft Campus Agreement(MAC), yang diberikan ke perpustakaan, hal ini dikarenakan memang hasil sidang Tugas akhir dari mahasiswa dan juga koleksi – koleksi buku, CD, dan software, dalam hal ini akan diproses menjadi koleksi diperpustakaan Stikom.

Dengan cara bergabung pada Campus Agreement(MAC), maka langsung akan terdaftar diserver Stikom Surabaya yang menggunakan software asli dari Microsoft. Dan ditahun 2007 sekaligus, perpustakaan Stikom mendapatkan fitur baru yaitu E-Resources Center, yang merupakan berisi Tugas Akhir dari mahasiswa dan juga koleks – koleksi Buku CD, dan Software dalam bentuk digital yang bisa didownload secara gratis untuk mahasiswa. dan pada bulan september 2008, perpustakaan Stikom

juga diberikan tambahan komputer sebanyak 20 buah lebih agar berfungsi sebagai komputer untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh dosen dari mahasiswa dan juga, akses internet, ataupun untuk pelatihan perpustakaan pengunjung.

Namun demikian situs web sir.stikom.edu sekarang dirasa kurang menarik minat sivitas akademik dan mahasiswa STIKOM, bahkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak pengelola perpustakaan bahwa sivitas akademik dan mahasiswa STIKOM lebih menyukai mengakses layanan *online* lamanya yaitu web digilib.stikom.edu. Berdasarkan fakta tersebut maka pihak pengelola perpustakaan STIKOM ingin mengetahui mengapa hal ini bisa terjadi.

Dalam hal ini faktor pengguna atau pengunjung layanan *online* sangat berpengaruh terhadap pemakaian teknologi informasi di sir.stikom.edu perpustakaan STIKOM Surabaya. Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* sir.stikom.edu, semakin besar kualitas suatu *website*, juga akan membuat pengguna yang mengakses *website* sir.stikom.edu semakin pesat. Hingga sampai sekarang layanan pada *website* sir.stikom.edu diterapkan, belum pernah dilakukannya evaluasi pada kualitas dari persepsi pengguna terakhir atau mahasiswa di situs sir.stikom.edu yang bermanfaat sebagai umpan balik ke pihak pengelola perpustakaan sir.stikom.edu.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis meneliti mengukur seberapa jauhkah tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator kualitas *website* pada sir.stikom.edu. Kualitas *website* cukup mempengaruhi tingkatan kepuasan pengguna itu sendiri dalam hal ini mahasiswa [sir.stikom](http://sir.stikom.edu) surabaya.

Dengan permasalahan tersebut, maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian pendahuluan dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner terhadap pengguna baik secara *online* ataupun *offline* untuk mendapatkan rekomendasi dalam hal perbaikan agar sering menggunakan layanan *website* sir.stikom.edu.

METODE

15 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemodelan *Website Quality* (*WebQual*), terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai variabel bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu:

1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Sementara variabel terikat (Y1) adalah kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*).

25

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

A. Kualitas Website (*WebQual*)

Pada penelitian Barnes dan Vidgen (2000, 2001, 2003) mengemukakan *WebQual* sebagai salah satu instrumen pengukuran kualitas layanan situs, dengan dimensi-dimensi sebagai berikut:

• Penggunaan (*Usability*) (X1)

Barnes dan Vidgen (2002) mendefinisikan sebagai kualitas yang berkaitan dengan desain situs dan kesiapan pakai situs. Yang meliputi: kemudahan navigasi, tampilan yang menarik, dan kenyamanan.

Indikator dari *Usability* adalah :

1. Mudah dipelajari (X11)
2. Mudah dimengerti (X12)
3. Mudah ditelusuri (X13)
4. Mudah digunakan (X14)
5. Sangat Menarik (X15)
6. Desain Situs (X16)
7. Kompetensi yang baik (X17)
8. Memberi pengalaman positif (X18)

• Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2)

Oliver (1999) mengatakan bahwa kualitas informasional suatu situs adalah "fit for use" yaitu keseluruhan informasi dan layanan fasilitas yang disediakan bagi pengakses harus sesuai antar kegunaan dan tujuan akses, serta memiliki atribut – atribut yang cukup untuk tujuan penggunaan pengakses situs.

Indikator dari *Information Quality* adalah :

1. Informasi yang akurat (X21)
2. Informasi yang bisa dipercaya (X22)

3. Informasi yang tepat waktu/up to date (X23)
4. Informasi yang relevan (X24)
5. Informasi yang mudah dimengerti (X25)
6. Informasi yang detail/terperinci (X26)
7. Kesesuaian desain (X27)

• Kualitas Interaksi (Interaction Quality) (X3)

Kualitas interaksi adalah kualitas interaksi yang dialami pengakses atau pengguna situs selama berinteraksi dengan situs tersebut, menurut Barnes dan Vidgen (2000) situs dapat dipercaya dan bebas dari resiko atas pertukaran informasi personal pelanggan atau atas transaksi yang dilakukan. Barnes dan Vidgen (2001) menggunakan istilah customer relationship yaitu kualitas interaksi situs dengan pelanggan (pengakses situs). Pemahaman situs atas preferensi pelanggan dengan menyediakan berbagai pilihan interaksi dengan pelanggan yang melalui : customization, community, and communication.

Indikator dari Interaction Quality adalah :

1. Reputasi yang bagus (X31)
2. Rasa aman transaksi (X32)
3. Kepercayaan menyimpan informasi (X33)
4. Rasa personalisasi (X34)
5. Komunitas yang spesifik (X35)
6. Memudahkan berkomunikasi (X36)
7. Keyakinan barang akan dikirim (X37)

B. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) (Y1)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Indikator dari kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction) adalah sebagai berikut:

1. Rasa suka dengan website (Y11)
Merupakan persepsi pelanggan yang berkaitan dengan perasaan suka terhadap tampilan dari website.
2. Rasa suka dengan layanan website (Y12)
Merupakan persepsi pelanggan yang berkaitan dengan perasaan suka terhadap pelayanan yang ada pada website.
3. Kesenangan bertransaksi (Y13)
Merupakan persepsi pelanggan yang berkaitan dengan perasaan senang dalam hal bertransaksi di website.

4. Website diakses dengan cepat (Y14)
Merupakan persepsi pelanggan bahwa tidak membutuhkan waktu yang lama ketika membuka website.
5. 2 yanan (Y15)
Merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian layanan petugas yang selalu online terhadap pelanggan.
6. 2 bermanfaat Informasi (Y16)
Merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan perasaan pelanggan terhadap kebermanfaatannya informasi yang disediakan oleh website.
7. Kemudahan mengakses (Y17)
Merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kemudahan website di buka atau di akses melalui gadget apapun.

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*.

- Responden juga diminta untuk mengisi kuisioner yang ditujukan ke responden (mahasiswa). Setiap mahasiswa mengisi butir – butir pertanyaan yang terdiri oleh lima item atau pilihan, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
- Pemberian *score (scoring)*. Yang selanjutnya akan dimasukkan di item jawaban kuisioner. Setiap hasil jawaban sangat setuju (SS) memiliki 4 bobot nilai lima, dan sampai ke pilihan sangat tidak setuju (STS) yang memiliki nilai satu.

Tabel 3.1 Bobot Nilai Yang Diberikan diawaban Responden

Jawaban	Nilai
SangatSetuju	5
Setuju	4
TidakBerpendapat	3
TidakSetuju	2
SangatTidakSetuju	1

Pengambilan Sampel

Total dalam responden di penelitian ini merupakan mahasiswa SI dan KA STIMIK STIKOM Surabaya website sir.stikom.edu. Pengambilan sampel yang

digunakan adalah dengan rumus slovin dengan persamaan (1) non probability sampling dengan metode slovin. Menurut Sekaran (2006), bahwa alasan penarikan sampel ini disebabkan karena besaran ukuran populasi yang tidak mungkin dijangkau secara keseluruhan mengingat waktu, biaya dan sumber daya manusia :

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1} \quad (1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir (Agung, 2012) Persen kesalahan dalam penarikan sampel terletak antara 5-10%. Penelitian ini mengambil 10% dengan rumus Slovin dengan persamaan (1) diatas, sehingga total sampel penelitian ini sebagai berikut:

SI : 761 mahasiswa

KA : 69 mahasiswa

$$761 + 69 = 830$$

$$n = \frac{830}{830 \times (0.10)^2 + 1} = 89,2$$

$$SI = \frac{761 \times 89}{830} = 81,6 = 82$$

$$KA = \frac{69 \times 89}{830} = 7,3 = 7$$

Jadi berdasarkan persamaan (1) dan nilai yang dimasukkan maka total sampel dalam penelitian ini adalah 89 orang yaitu dimana SI 82 dan KA 7 orang.

Dikarenakan Saat ini hanya mahasiswa SI dan KA yang menjadi rujukan di website sir.stikom.edu

Metode Pengumpulan Data

Dalam pengujian di penelitian ini data yang terkumpul diperoleh dengan dua cara, yakni : (1). Riset perpustakaan dan (2) riset pengamatan lapangan

Untuk pengumpulan data mengenai uji penelitian ini melihat juga penelitian terdahulu, teori yang menunjang penelitian dan data pendukung lainnya juga.

Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada mahasiswa STIKOM Jurusan SI dan KA.

Banyak penelitian yang telah menggunakan cara ini untuk mengumpulkan data, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Tung et al. (2001), Ridings et al. (2002), Mukherjee dan Nath (2003), dan Corbit et al. (2003). Setelah responden mengisi kuesioner tersebut, maka kuesioner dikumpulkan kembali dan siap untuk diolah.

1 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

1. Data Primer (pokok), yaitu suatu data yang didapat langsung dari responden dengan kertas kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa.
2. Data Sekunder, yaitu suatu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data - data penelitian terdahulu.

2 Analisis Data

A. Tabulasi Data

Kuesioner yang telah diisi oleh oleh mahasiswa dan diseleksi kelengkapan pengisiannya, hanya kuesioner yang terisi lengkap yang dipergunakan, data yang sudah diseleksi diberi kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel, maka selanjutnya ditabulasi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2007 dan selanjutnya akan di olah dengan aplikasi SPSS untuk dilakukannya beberapa uji.

1 B. Tahapan Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisa regresi linear berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

Uji Validitas

Validitas mengarahkan sampai dimanakah tolak ukur itu saja yang ingin diukur, pengukuran itu mengukur apa yang ingin diukur dan sejauh mana alat ukur yang dipakai untuk mengenai sasaran. Jika semakin besar suatu validitas tersebut, maka alat ukur itu mengena pada tujuannya.

Menurut (Cooper dan Schinder, dalam Zulfanet 2006) Validitas adalah suatu ukuran yang mengarahkan variable yang diukur tersebut memang benar variable yang hendak diteliti oleh peneliti itu sendiri.

Seperti halnya contoh bahwa penggaris dinyatakan benar – benar valid jika dipakai untuk mengukur suatu panjang benda, namun tidak dinyatakan valid jika dipakai untuk mengukur benda. Artinya adalah penggaris memang benar dan tepat dipakai untuk mengukur apa yang seharusnya diukur itu.

Menurut Sugiyono, (2004:137) validitas itu sendiri adalah suatu tingkatan keandalan dan kesalihan alat ukur yang dipakai. Suatu instrument dinyatakan valid itu jika alat ukur yang dipakai untuk mendapatkan data valid itu dapat dipakai untuk mengukur apa tepatnya yang ingin diukur. Pengujian validitas statistic mengacu pada kriteria :

- R Hitung < r Kritis maka tidak valid
- R Hitung > r Kritis maka valid

Dan juga contoh : Apabila alat ukur tersebut berada < 0.3 maka tidak valid dan sebaliknya > 0.3 valid. Berdasarkan dari penjelasan diatas tingkat signifikansi r kritis = 0.300 apabila alat ukur tersebut berada di < 0.300 (tidak valid)

Uji Reliabilitas

Menurut Muji Gunarto (2000:6) menyatakan bahwasannya: Reliabilitas merupakan tingkat ketepatan suatu ukuran. Ukuran yang memiliki reliabilitas yang cukup tinggi, yaitu ukuran yang bisa memnampilkan output ukur yang dapat terpercaya (reliabel). Reliabilitas adalah salah satu ciri atau object utama instrumen pengukuran yang baik. Namun terkadang reliabilitas disebut juga sebagai ketepatan, bisa diandalkan, stabilitas, dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu tolak ukur yang dapat dipercaya, dan artinya sejauh

mana output pengukuran terbebas dari kesalahan ukuran (*measurement error*).

Dan sehabis dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang dipakai di penelitian ini, berikutnya akan dilakukan uji keandalan.

Uji keandalan dilakukan terhadap suatu pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah tepat atau valid. Reliabilitas tidak bisa lepas dari tolak ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21 for windows*. Item dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dominan dari nilai kritis atau fatal. Nilai r kritis yang ditetapkan adalah antara 0,6 dan 0,7 (Sugiyono, 2003:124). Lalu output dibandingkan dengan uji signifikansi dengan pengujian t. Rumus *Cronbach's Alpha* (Sugiono, 2007:365) sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \frac{1 - \sum Si^2}{Si^2}$$

dimana:
k = mean kuadrat antara subjek
 $\sum Si^2$ = mean kuadrat kesalahan
 Si^2 = varians total

Analisa Regresi Linear Berganda

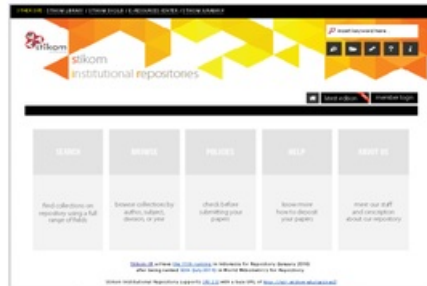
Persamaan umum regresi berganda seperti persamaan 2.1 atau persamaan 2.2 diperoleh dari data hasil pengamatan seperti pada tabel 2.1. pertanyaan kesatu sampai kedelapan akan ditotalkan dan di rata – rata untuk mendapatkan nilai dari dimensi *usability*. Pertanyaan kesembilan sampai kelimabelas adalah dimensi *information quality*, keenambelas sampai keduapuluhdua adalah dimensi *interaction quality*, keduapuluhempat sampai ketigapuluh adalah dimensi kepuasan. Lalu di masukan ke dalam SPSS untuk dilakukan pengolahan data agar mendapatkan hasil dari analisa regresi tersebut. Analisis tersebut bertujuan untuk mempelajari pola dan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih variabel, dan lalu meramalkannya dengan menggunakan persamaan regresinya. Penelitian yang akan diuji adalah :

1. Apakah 3 dimensi kualitas website secara bersama – sama mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Variabel apakah yang paling besar mempengaruhi kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tampilan Awal Website sir.stikom.edu

Website *sir.stikom.edu* adalah repository institusi yang berisi informasi koleksi karya ilmiah terkait dengan hasil karya sivitas akademik. Awal berdiri pada tahun 2009 dengan sistem franchise. Situs *sir.stikom.edu* resmi di publikasikan pada tahun 2010.



Gambar 4.1 Homepage website *sir.stikom.edu*

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel laten yaitu *Usability (X1)*, *Information Quality (X2)*, *Interaction Quality (X3)*, *Customer Satisfaction (Y)* melalui program SPSS. Berikut ini adalah *output* dari uji validitas item kualitas website dengan menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4.10 Tabel Uji Validitas *Usability(X1)*

	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig</i>	<i>Descision</i>
X11	.705	.000	<i>Valid</i>
X12	.790	.000	<i>Valid</i>
X13	.731	.000	<i>Valid</i>
X14	.451	.000	<i>Valid</i>
X15	.624	.000	<i>Valid</i>
X16	.680	.000	<i>Valid</i>
X17	.684	.000	<i>Valid</i>
X18	.655	.000	<i>Valid</i>

Penjelasan dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Uji validitas item *Usability* dengan perhitungan SPSS dapat dilihat pada tabel 4.10 pada kolom *Pearson Correlation*, Angka tersebut merupakan satu ukuran korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier dari dua variabel

Untuk menentukan suatu item valid digunakan atau tidak, uji validitas ini menggunakan batasan *r* tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi, atau menggunakan batasan 0,3 (Azwar 1999). Untuk batasan *r* tabel maka dengan $n=110$ (Total Item Pertanyaan) maka di dapat *r* tabel sebesar 0,207. Artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan (0,05) maka item atau pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item atau pertanyaan dianggap tidak valid. Pada *output* hasil nilai korelasi dapat dilihat pada kolom Nilai Korelasi diketahui korelasi X11 dengan skor total sebesar 0,705. Lihat juga pada korelasi X12, X13 dan seterusnya dengan skor total menunjukkan nilai korelasi di atas nilai *r* tabel 0,207 maka dapat disimpulkan bahwa semua angket *usability* tersebut dinyatakan valid. Sama halnya seperti table 4.11, 4.12, 4.13 dan 4.14. Yang merupakan table dari *Informan Quality*, *Interaction Quality*, *Customer Satisfaction*.

Tabel 4.11 Tabel Uji Validitas *Informan Quality(X2)*

	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig</i>	<i>Descision</i>
X21	.760	.000	<i>Valid</i>
X22	.647	.000	<i>Valid</i>
X23	.780	.000	<i>Valid</i>
X24	.730	.000	<i>Valid</i>
X25	.737	.000	<i>Valid</i>
X26	.754	.000	<i>Valid</i>
X27	.745	.000	<i>Valid</i>

Tabel 4.12 Tabel Uji Validitas *Interaction Quality(X3)*

	<i>Pearson Correlation</i>	<i>Sig</i>	<i>Descision</i>
X31	.711	.000	<i>Valid</i>

X32	.866	.000	Valid
X33	.749	.000	Valid
X34	.726	.000	Valid
X35	.613	.000	Valid
X36	.650	.000	Valid

Tabel 4.13 Tabel Uji Validitas Customer Satisfaction (Y1)

	Pearson Correlation	Sig	Decision
Y1	.760	.000	Valid
Y2	.647	.000	Valid
Y3	.780	.000	Valid
Y4	.730	.000	Valid
Y5	.737	.000	Valid
Y6	.754	.000	Valid
Y7	.745	.000	Valid

Uji Reliabilitas dipakai untuk mengukur tingkatan ketepatan kuesioner. Kuesioner yang reliabel merupakan kuesioner yang bila mana dicobakan dengan berulang-ulang pada kelompok yang sama menghasilkan data yang sama. Berikut ini adalah hasil dari uji validitas item kualitas website dengan memakai aplikasi SPSS:

Tabel 4.14 Case Processing Summary

	N	%
Cases :	90	100,0
Valid Excluded Total	0	,0
	90	100,0

Output Tabel 4.14 menjelaskan keseluruhan data yang valid untuk diolah dan data yang dapat dihasilkan. Dapat dilihat bahwa seluruh valid setotal 90 dengan nilai persentase 100% dan hampir tidak ada data yang dikeluarkan (excluded) dengan total item data sebanyak sebanyak 90.

Tabel 4.15 Output Reliabilitas Usability (X1)

Cronbach's Alpha	N of Item
.815	8

Luaran dari Tabel 4.15 ini merupakan output dari analisis reliabilitas Usability(X1) dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha. Untuk memastikan suatu instrumen reliabel atau tidak, maka bisa menggunakan batas alpha 0,6. Menurut Nunnally (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang tepat, sedangkan 0,7 bisa dipakai, sedangkan diatas 0,8 adalah baik Cronbach Alpha untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,815. Nilai tersebut diatas 0,6 maka dapat ditentukan bahwa instrumen penelitian adalah reliabel. Pengujian juga dilakukan pada variable Informan Quality, Interaction Quality, Customer Satisfaction

Tabel 4.16 Output Reliabilitas Information Quality (X2)

Cronbach's Alpha	N of Item
.858	7

Tabel 4.17 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3)

Cronbach's Alpha	N of Item
.811	6

Tabel 4.17 Output Reliabilitas Customer Satisfaction (Y1)

Cronbach's Alpha	N of Item
.633	7

Analisis Regresi Linear

Proses menghitung regresi linier berganda ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari penghitungan regresi linier adalah:

Tabel 4.18 Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Interaction Quality, Information Quality, Usability ^b		Enter

Output pada Tabel 4.18 menerangkan bahwa variabel yang dimasukkan kedalam model dan yang dikeluarkan dari model. Dari hasil yang di dapat dilihat bahwa variabel independen yang dimasukkan ke dalam model adalah usability(X1), information quality(X2), dan interaction quality(X3). Namun variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y). Maka nihil variabel yang mengeluarkan

(removed), sedangkan model regresinya menggunakan enter.

Tabel 4.19 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.611	3,113

a. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Information Quality, Usability

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

7 Tabel 4.19 menjelaskan mengenai ringkasan model, yang terdiri dari hasil nilai korelasi ganda (R), koefisien determinasi (*R Square*), koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R Square*) dan ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the estimate*).

- R didalam regresi⁵ inier berganda menampilkan hasil korelasi berganda, yaitu korelasi antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat, tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Angka R yang didapat adalah 0,796, artinya korelasi antara variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 79,6%.

- *R Square* (R^2) atau kuadrat R, yaitu menunjukkan koefisien determinasi. Angka ini akan diubah dalam bentuk persen yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 0,634 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* sebesar 63,4%, sedangkan 36,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dimasukkan ke dalam model ini.

- *Standart Error of the Estimate*, merupakan ukuran kesalahan presiksi. Nilai dari *Standart Error of the Estimate* sebesar 3,170 yang artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi analisis kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,113.

Tabel 4.20 ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.585	3	2.528	25.758	.000 ^b
Residual	8.441	86	.098		
Total	16.026	86			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Interaction Quality, Information Quality, Usability

7 Pada Tabel anova ini menjelaskan hasil uji F a¹⁷ uji koefisien regresi secara sama – sama. Uji F yaitu uji koefisien regresi secara bersama – sama dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Uji Model

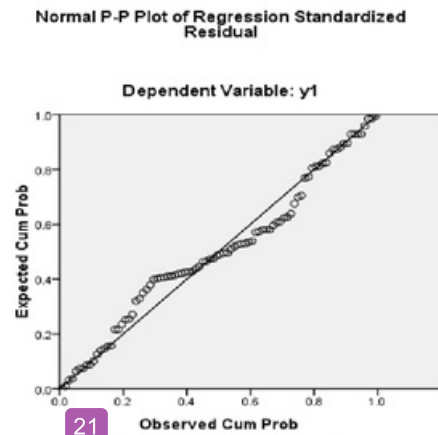
1 Pada uji model atau uji F dan uji koefisien regresi diperuntukan di pengujian untuk mendapatkan apakah variabel independen amat berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak.

Tabel 4.21 Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
	B	Std. error			
1. (Constant)	.058	.161		.368	.721
X1 Usability	-.002	.059	.316	-.031	.975
X2 Information Quality	.028	.051	.078	.549	.585
X3 Interaction Quality	.026	.042	.081	.611	.543

Hasil pada Tabel 4.21 ini menerangkan tentang *value koefisien*, *value hitung* dan signifikasi. Karena F hitung lebih besar F tabel ($25.758 > 2,7047034$) dengan H_0 ditolak. Jadi secara bersama – sama variabel kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Normalitas pada Model Regresi



Gambar 4.2 Uji normalitas data.

Pada gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot Dari grafik tersebut maka dapat dilihat bahwa titik sebar yang berada di area garis yang mengikuti garis diagonal *value* residual diatas adalah wajar.

Tabel 4.21 Coefficients Uji Multikolinearitas

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Dari *output* terlihat bahwa tabel 4.2 diketahui bahwa *value* toleransi ketiga variabel tersebut melebihi 0,10 begitu juga dengan nilai VIF yang kurang 10 (0,10). Maka dari itu Oleh karena hal tersebut dapat dikatakan jika tidak ada masalah multikolinearitas di model regresi.

Uji Heteroskedastitas

Tipe regresi yang sesuai adalah tipe yang bukan terdapat heteroskedastitas. Pengujian lain dari heteroskedastitas yaitu dengan pengujian glejser, dengan cara melihat pola titik-titik pada *scatterplots* regresi, atau uji koefisien korelasi *Spearman's rho*. Uji heteroskedastitas pada penelitian ini memakai pengujian koefisien korelasi *Spearman's Rho*.

Pengujian *Spearman's Rho* yaitu mengkorelasikan variabel independen dan juga nilai *unstandartized residual*. Uji ini memakai tingkatan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi variabel.

Uji Autokorelasi

Deteksi autokorelasi umum bisa dilanjutkan dengan memakai uji Durbin-Watson (Dw test) *Output* dari uji autokorelasi dengan memakai aplikasi SPSS dapat dilihat pada table 4.22

Tabel 4.22 Model Summary Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Kesalahan Perkiraan	DW
1	.688 ^a	.634	.455	.313	1.981

Berdasarkan *output* dari Tabel 4.22, maka diketahui nilai Durbin Waston sebesar 1.981 mendekati 2. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa regresi antara variabel bebas *usability* (X1), *information quality* (X2), dan *interaction quality* (X3) terhadap kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) (Y) tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pelanggan.

Variabel	B	t _{hitung}	Sig	Pengaruh
Usability	0,266	3.043	0,003	Positif dan Signifikan
Informantion Quality	0,141	1.879	0,004	Positif dan Signifikan
Interaction Quality	0,196	3.152	0,002	Positif dan Signifikan
Koefisien: Determinasi(R ²)= 63,4% F _{hitung} =25.758			Nilai Kritis: t _{tabel} = 1,6615854 F _{tabel} = 2,7147034	

Sumber: Data Primer Diolah Dengan SPSS

Hasil dari penelitian kali ini dapat menampilkan jika *usability* berimbas secara langsung, positif dan perlahan signifikan pada variabel customer satisfaction. Berdasarkan tabel 4.20 di atas menjelaskan hasil pengujian dari variabel kualitas X1,X2,X3 terhadap kepuasan pelanggan mengunjung.

Pada bagian uji F diperoleh nilai *Fhitung* = 25.758 (lebih besar dari *Ftabel*) dan koefisien determinasi sebesar 63,4%. Hasil penguujian ini menerangkan bahwa secara simultan ditemukan adanya pengaruh yang signifikan dari *usability* dari kualitas X1,X2,X3 dengan kontribusi sebesar 63,4%.

SIMPULAN

Dan dapat disimpulkan hasil dari penelitian analisis kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan yang telah diajukan sebelumnya mengeluarkan hasil bahwa peningkatan *websitequality* yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) serta persepsi kualitas interaksi (*interaction quality*) memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pelanggan.

SARAN

Sebaiknya pihak manajemen perpustakaan STIKOM surabaya diharapkan di waktu yang akan datang akan lebih memfokuskan keinginan mahasiswa dari segi pemakaian *website* *sir.stikom.edu*, dan juga *layout* tampilan dan pelayanan *website* perlu dikembangkan, informasi yang di sampaikan di mahasiswa harus selalu *up to date* dan bermanfaat bagi mahasiswa dan masyarakat pengguna *sir.stikom.edu*, dan lebih di difokuskan lagi interaksi antara pengguna atau mahasiswa dengan layanan, pelayanan dan fitur - fitur juga yang ada pada *website sir.stikom.edu*. Serta yang perlu penulis sampaikan dan perlu pengembangan atau per baikan server *website* karena terlalu lama nya untuk dibuka oleh mahasiswa dan pengunjung *website*.

Dan juga bagi peneliti selanjutnya, diharapkan pada penelitian ini, peneliti juga mengambil data selain dari mahasiswa SI dan juga KA. Penelitian yang penulis inginkan mendatang sebaiknya juga mengambil data dari berbagai prodi di STIKOM. Dan bisa juga diberikan lagi - variabel dan juga indikator untuk memperbanyak jenis variabel yang bisa dipakai pada uji analisis.

Maka diharapkan *output* dari uji analisis dan selanjutnya akan bisa lebih sempurna kedepannya dan juga bermanfaat untuk semua mahasiswa dan masyarakat.

RUJUKAN

Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.

Supranto, J. 2006 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Tjiptono, Fandy.1996. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.

Wang, Yi-Shuan and Tzung Tang. 2003. Assessing Customer Perceptions of Web Site Quality in Digital Marketing. *Journal of Organizational and End User*. 15,13, p.14-31.

analisis pengaruh kualitas website Stikom institutional repositories (SIR) Pada institut bisnis dan informatika surabaya

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.stikom.edu Internet Source	4%
2	sir.stikom.edu Internet Source	3%
3	eprints.umk.ac.id Internet Source	2%
4	www.ainurrofiq.lecture.ub.ac.id Internet Source	2%
5	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
6	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
7	upi-yptk.ac.id Internet Source	1%
8	www.researchgate.net Internet Source	1%
9	digilib.its.ac.id	

Internet Source

1%

10

digilib.unpas.ac.id

Internet Source

1%

11

www.whitecyber.com

Internet Source

1%

12

Submitted to Universitas Negeri Makassar

Student Paper

1%

13

elib.unikom.ac.id

Internet Source

1%

14

thesis.binus.ac.id

Internet Source

1%

15

Submitted to STIKOM Surabaya

Student Paper

<1%

16

ditasyakieb.wordpress.com

Internet Source

<1%

17

Submitted to iGroup

Student Paper

<1%

18

Submitted to Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung

Student Paper

<1%

19

repository.ipb.ac.id

Internet Source

<1%

20

tatautamibrawijayaairlangga.blogspot.com

Internet Source

<1%

21	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
22	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
23	Submitted to University of Leicester Student Paper	<1 %
24	www2.bayar.edu.tr Internet Source	<1 %
25	www.pustaka.ut.ac.id Internet Source	<1 %
26	ejurnal.mithus.ac.id Internet Source	<1 %
27	womenonboards.org.au Internet Source	<1 %
28	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
29	lunwenxue.com Internet Source	<1 %
30	www.stikom.edu Internet Source	<1 %

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON