

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

---

*by* Andhika Pratama Hadi

FILE	JURNAL_3.DOC (1.25M)		
TIME SUBMITTED	13-JAN-2017 02:21PM	WORD COUNT	1860
SUBMISSION ID	758752538	CHARACTER COUNT	11615

# 2 ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE 17 WEBQUAL 4.0 PADA WEBSITE KEMAHASISWAAN INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

Andhika Pratan<sup>2</sup> Iadi<sup>1)</sup> Sulistiowati<sup>2)</sup> Rudi Santoso<sup>3)</sup>  
S1/Jurusan Sistem Informasi

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

Email : 1) [dikagonewild@gmail.com](mailto:dikagonewild@gmail.com) 2) [sulist@stikom.edu](mailto:sulist@stikom.edu) 3) [rudis@stikom.edu](mailto:rudis@stikom.edu)

## Abstract:

*Purposes of preparation of this thesis is to produce an research of influences website quality towards user satisfaction using webqual 4.0 was in website of Kemahasiswaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. This research, conducted an analysis of the influence of website quality towards user satisfaction based on perception of the end user, using webqual 4.0. Based on the test results, the usability quality and the interaction quality give a positive and significant effect towards the user satisfaction*

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

Ketersediaan sumber daya manusia atau SDM yang berkualitas merupakan satu persoalan penting dan mendesak. Perguruan Tinggi diposisikan sebagai institusi penghasil SDM yang diharapkan dapat mengisi kebutuhan dunia kerja dengan standar mutu yang optimal. Di sisi lain, kualitas lulusan Perguruan Tinggi seringkali juga dihubungkan dengan cepat tidaknya lulusannya terserap di lingkungan kerja. Untuk itu diperlukan usaha yang dapat mendekatkan perguruan tinggi dengan dunia kerja sejak awal. Dengan demikian kebutuhan dunia perusahaan/instansi/industri akan SDM dapat dipenuhi dengan adanya lulusan perguruan tinggi menjadi lebih fokus dan terarah kompetensinya.

Dengan adanya kebutuhan tersebut, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) mengantisipasi dengan mendirikan sebuah departemen yang bernama Kemahasiswaan yang mempunyai tugas untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM), dalam hal ini adalah mahasiswa yang berkualitas. Kualitas SDM yang dimaksudkan bukan hanya pada lingkup kompetensi, keterampilan dan keahlian akademik (*Hardskill* atau *Academic Skill*) saja, tetapi juga menyangkut kepribadian, sikap, moral, dan keimanan (*Life Skill* atau *Social Skill* atau yang biasa dikenal dengan istilah *Softskill*). Hal ini

berarti Institut tidak hanya sekedar memberikan kegiatan akademis belaka, namun juga kegiatan-kegiatan non akademis. Untuk pengembangan *Softskill*, Bagian Kemahasiswaan Stikom Surabaya berkewajiban mengelola kegiatan dan program pembinaan *Softskill*. Bagian Kemahasiswaan berkoordinasi bersama para Ketua Program Studi serta berkoordinasi dengan bagian terkait dalam rangka menyediakan sarana dan fasilitas sebagai wadah organisasi kegiatan mahasiswa, sehingga memungkinkan pengembangan penalaran, bakat minat dalam seni, budaya, dan olah raga, kesejahteraan serta pengabdian kepada masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan Stikom Surabaya, bagian Kemahasiswaan membuat sebuah *Website* yaitu kemahasiswaan.stikom.edu dimana *website* ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dapat membantu mahasiswa meningkatkan *Softskill*. Informasi yang terdapat pada *website* kemahasiswaan.stikom.edu meliputi informasi seputar kegiatan di dalam kampus Stikom Surabaya maupun luar kampus, informasi tentang Program Kreativitas Mahasiswa (PKM), dan materi-materi pengembangan *Softskill*. Akan tetapi, setelah layanan *website* tersebut diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website*

Kemahasiswaan berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website*. Sehingga tidak diketahui seberapa tinggi rendahnya minat dari pengguna akhir yaitu mahasiswa untuk mengunjungi *website* kemahasiswaan.stikom.edu

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

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

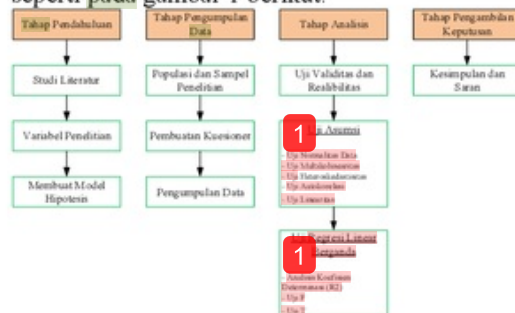
Dari semua fakultas yang ada di Stikom Surabaya terdapat jumlah mahasiswa aktif tahun ajaran 2014 yaitu 300 mahasiswa. Berdasarkan data tersebut, maka dalam Penelitian ini dilakukan analisis dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual*, dengan cara memberikan kuesioner kepada pengguna baik secara *offline* dengan

memberikan langsung kepada mahasiswa Stikom Surabaya tahun ajaran 2014, maupun secara *online* yang akan diberikan melalui *e-mail* mahasiswa dengan bantuan bagian Kemahasiswaan yang kemudian oleh bagian Kemahasiswaan hasil penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk evaluasi pada layanan *website* kemahasiswaan.stikom.edu.

## METODE

### Alur Proses Metodologi Penelitian

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



Gambar 1. Alur Proses Metodologi Penelitian

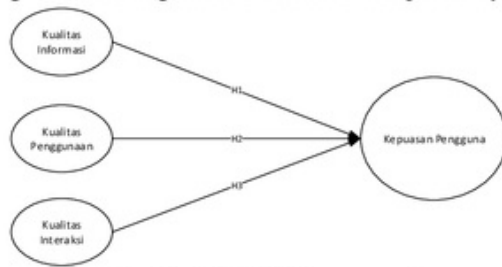
### Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur yang menghasilkan pengertian dan penjelasan dari masing-masing teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Hasil studi literatur dapat dilihat pada Bab 2. Pada landasan teori terdiri dari pengertian *website*, *WebQual*, uji validitas, uji asumsi, regresi, regresi linear berganda, uji F, Uji T, analisis korelasi ganda, analisis determinasi ( $R^2$ ) dan observasi *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya.

Bagian selanjutnya pada tahap pendahuluan adalah melakukan identifikasi Variabel. Berdasarkan pemodelan yang ada pada *Website Quality (WebQual)*, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu *Usability Quality* sebagai variabel  $X_1$ , *Information Quality* sebagai variabel  $X_2$ , *Interaction Quality* sebagai variabel  $X_3$  Sedangkan Variabel Terikat (Y) adalah *User Satisfaction*.

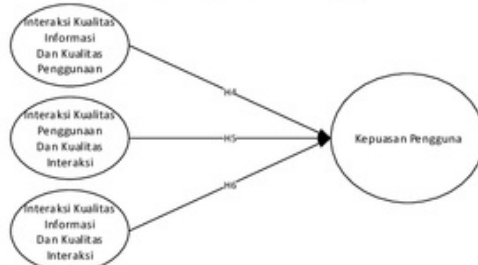
Dan bagian yang terakhir adalah membuat model konseptual, model konseptual yang mendasari

kerangka pikir dalam penelitian ini digambarkan gambar 2 dan gambar 3 berikut dan hipotesisnya.



Gambar 2. Model Konseptual

- H1 : Diduga Terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.  
 H2 : Diduga Terdapat pengaruh Kualitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.  
 H3 : Diduga Terdapat pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.



Gambar 3. Model Konseptual Interaksi

- H4 : Diduga Terdapat pengaruh interaksi antara Kualitas Informasi dan Kualitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna.  
 H5 : Diduga Terdapat pengaruh interaksi antara Kualitas Penggunaan dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.  
 H6 : Diduga Terdapat pengaruh interaksi antara Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna.

### Tahap Pengumpulan Data

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

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



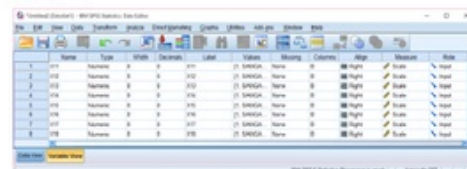
Gambar 4. Konstruk Kuesioner Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pengguna.

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

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

### Tahap Analisis

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



Gambar 5 Variable View

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

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

Gambar 6 Data View

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

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

### Uji Asumsi

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

Selanjutnya adalah uji multikolinearitas, uji multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas (korelasi 1 atau mendekati 1). Menurut Priyatno (2010), untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas, antara lain dengan cara membandingkan nilai  $r^2$  dengan nilai  $R^2$  hasil regresi atau dengan cara melihat nilai *tolerance* dan VIF. Menurut Priyatno (2010), cara membaca *output* pada uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Jika nilai *tolerance* semakin kecil dan nilai VIF semakin besar maka semakin mendekati multikolinearitas. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi.

Uji yang selanjutnya adalah Uji Heteroskedastisitas, uji heteroskedastisitas adalah uji yang dimana keadaan pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

Selanjutnya adalah Uji Autokorelasi. Menurut Priyatno (2010), autokorelasi adalah keadaan dimana terjadi korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun berdasarkan runtutan waktu.

Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi masalah autokorelasi. Metode pengujian yang dilakukan menggunakan uji Durbin Watson (*DW Test*). Menurut Priyatno (2010), cara menginterpretasikan *output* dan prosedur pengujian menggunakan uji DW yaitu dengan cara membandingkan nilai DW dari hasil regresi dengan nilai DW tabel. Prosedur pengujiannya adalah dengan Menentukan hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif, lalu menentukan nilai signifikansi. Nilai signifikansi yang digunakan adalah 0,05, lalu menentukan nilai  $d$  (DW). Nilai ini didapat dari hasil uji regresi pada kolom hasil perhitungan tabel Durbin Watson, Menentukan nilai  $dL$  dan  $dU$ , lalu Pengambilan keputusan, dan Kesimpulan.

Uji asumsi yang terakhir adalah Uji Linearitas, Linearitas adalah bentuk hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan hubungan yang linear atau tidak dapat menggunakan cara dengan membandingkan nilai signifikansi Linearity dengan signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05. Cara membaca *output* dan dasar pengambilan keputusan pada uji **1** caritas adalah Bila sig.linearity lebih dari 0,05 maka  $H_0$  diterima, artin **1** regresi linear. Bila sig.linearity kurang dari 0,05 maka  $H_1$  ditolak, artinya regresi tidak linear.

#### Uji Regresi Linear Berganda

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

Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

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

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya adalah Analisis Koefisiensi Determinasi, Uji Koefisiensi **1** Regresi Linear Secara bersama (Uji F) dan Uji Koefisiensi Regresi Secara Parsial (Uji t). Uji koefisien

regresi linear secara bersama (Uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Atau uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel terikat atau tidak. Signifikan yang artinya hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi/ dapat digeneralisasikan.

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

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

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.404 <sup>a</sup>	.163	.149	2.645

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

ANOVA<sup>a</sup>

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

a. Dependent Variable: SATISFACTION

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

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.605	2.215			2.530	.012
	USABILITY	.187	.070	.199		2.686	.008
	INFORMATION	.105	.076	.102		1.373	.172
	INTERACTION	.262	.076	.257		3.445	.001

a. Dependent Variable: SATISFACTION

Gambar 7. Halaman *Output* Regresi Linear Berganda

#### Tahap Pengambilan Keputusan

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

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Gambaran Umum Responden**

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

Tabel 1 Informasi Responden

Prodi/Jurusan	Jumlah (sampel)	Persentase
Sistem Informasi	74	43%
Komputerisasi Akuntansi	7	4%
Sistem Komputer	26	15%
Desain Komunikasi Visual	27	16%
Komputer Multimedia	12	7,33%
Manajemen Informatika	13	7,67%
Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan	9	5%
Desain Grafis	3	2%
Jumlah	171	

**Website Quality**

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

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel *Usability* (X1)

No	Indikator	Skor				Mean
		1	2	3	4	
1	Mudah dioperasikan (X1.1)	1 0,58%	33 19,30%	101 59,06%	36 21,05%	3,01
2	Mudah dimengerti (X1.2)	0 0,0%	28 16,37%	125 73,10%	18 10,53%	2,94
3	Mudah ditelusuri (X1.3)	5 2,92%	11 6,43%	116 67,84%	39 22,81%	3,11
4	Mudah digunakan (X1.4)	4 2,34%	36 21,05%	98 57,31%	33 19,30%	2,94
5	Tampilan yang menarik (X1.5)	9 5,26%	51 29,82%	93 54,39%	18 10,53%	2,70
6	Desain situs sesuai (X1.6)	4 2,34%	73 42,69%	70 40,94%	24 14,04%	2,67
7	Memiliki kompetensi yang baik (X1.7)	1 0,58%	48 28,32%	94 54,97%	31 18,13%	2,91
8	Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan (X1.8)	0 0,0%	28 16,37%	93 54,39%	50 29,24%	3,13
<i>Usability Quality</i> (X1)						2,92

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

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

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

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.366	.381	.167	.115	.390	.041	.322	.596
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.029	.135	.000	.596	.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X1.2	Pearson Correlation	.366	1	.217	.184	.157	.378	.286	.210	.574
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.016	.040	.000	.000	.006	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X1.3	Pearson Correlation	.381	.217	1	.200	.043	.050	.091	.163	.451
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.009	.576	.516	.234	.033	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X1.4	Pearson Correlation	.167	.184	.200	1	.089	.240	.159	.206	.499
	Sig. (2-tailed)	.029	.016	.009		.248	.002	.037	.007	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X1.5	Pearson Correlation	.115	.157	.043	.089	1	.468	.372	.214	.563
	Sig. (2-tailed)	.135	.040	.576	.248		.000	.000	.005	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X1.6	Pearson Correlation	.390	.378	.050	.240	.468	1	.438	.218	.714
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.516	.002	.000		.000	.004	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X1.7	Pearson Correlation	.041	.286	.091	.159	.372	.438	1	.287	.594
	Sig. (2-tailed)	.596	.000	.234	.037	.000	.000		.000	.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
X1.8	Pearson Correlation	.322	.210	.163	.206	.214	.218	.287	1	.573
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.033	.007	.005	.004	.000		.000
	N	171	171	171	171	171	171	171	171	171
TOTAL	Pearson Correlation	.596	.574	.451	.499	.563	.714	.594	.573	1
Mean	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		171	171	171	171	171	171	171	171	171

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

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

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

Tabel 7 Output Reliabilitas *Usability Quality*

Case Processing Summary			
	N	%	
Cases	Valid	171	100,0
	Deleted <sup>a</sup>	0	0
	Total	171	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure

Tabel 8 Output Reliabilitas *Usability Quality*

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	8

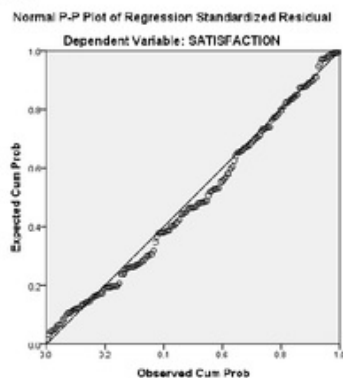
Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

### Uji Asumsi

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

### Uji Normalitas Data

Uji ini digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik. Dengan menggunakan metode grafik maka dapat dilihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P *Plot of regression standarized residual*. Output dari uji normalitas pada regresi dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8 Grafik Normal P-Plot

### Uji Multikolinearitas

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

Tabel 9 Multikolinearitas Coefficients

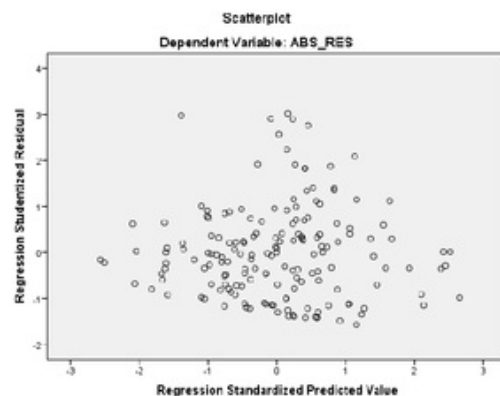
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Beta	Tolerance	VIF
1. (Constant)	5.605	2.215			2.530	.012
Usability	1.87	.070	.199		2.686	.008
Information	1.05	.076	.102		1.373	.172
Interaction	.262	.076	.257		3.446	.001

a. Dependent Variable: Satisfaction

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

### Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan grafik Scatterplot. Jika di dalam grafik terlihat tanda titik tersebar tidak beraturan dan tidak menunjukkan pola tertentu, maka terjadi homoskedastisitas dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Output dari uji heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9 Grafik Scatterplot

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

### Uji Autokorelasi

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

Tabel 10 Autokorelasi Model Summary

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

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

### Uji Linearitas

Secara umum uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji linearitas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linear. Uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu pertama melihat nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan kedua dengan melihat nilai Fhitung dengan Ftabel, contohnya seperti pada tabel 11.

Tabel 11 Output Uji Linearitas Y\*X1

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

Pembahasan dari output SPSS adalah sebagai berikut :

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

### Analisis Regresi Linear Berganda

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

Tabel 12 Output Regression Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.404 <sup>a</sup>	.163	.148	2.645

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

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

Tabel 13 Output Regression ANOVA

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

Pada Tabel ANOVA ini menjelaskan pengujian secara bersama-sama (uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen

Tabel 14 Output Regression Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1. (Constant)	5,605	2,215		2,530	,012
USABILITY	,187	,070	,199	2,686	,008
INFORMATION	,105	,076	,102	1,373	,172
INTERACTION	,262	,076	,257	3,446	,001

Output pada Tabel 14 menjelaskan tentang uji t yaitu uji secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t, ukurannya jika signifikansi kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### Pembahasan

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

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Hasil penelitian kualitas layanan *website* Kemahasiswaan Stikom Surabaya terhadap kepuasan pengguna menghasilkan kesimpulan bahwa:

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

terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

#### RUJUKAN

- Barnes, Stuart J and Richard T Vidgen. 2001. *WebQual: An Exploration of Web Site Quality*. School of Management, University of Bath, Bath.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2003. *Measuring Website Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management & Data Systems*.
- Garbarino, E and Johnson M.S. 1999. *The Different Roles of Satisfaction, Trust and Commitment in Customer Relationship*. *Journal of Marketing*. Vol.63
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, Damodar dan Zain, Sumarmo. 1988. *Ekonometrika. Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hermana, Budi. 2007. *Mengukur Mutu Website dengan WebQual*. <http://www.nustaffsite.gunadarma.ac.id/bl og/bhermana/2007/05/01/mengukur-mutu-website-dengan-webqual/> (diakses pada tanggal 17 Maret 2016)
- Kaynama, SA and Black C.I. 2000. *A proposal to asses the service quality of online travel agencies: an explanatory study*. *Journal of Professional Service Marketing*. Vol.21.
- Lau, Geok Then and Sook Han, Lee. 1999. *Customer's Trust in a Brand and the Link to Loyalty*. *Journal of Market Focussed Management*.
- Liljander, Veronica dan Inger Roos. 2002. *Customer-relationship-Level From Spurious to True Relationships*. *Journal of Services Marketing*, Vol. 16.
- Park Chung-Hoon and Young-Gul Kim. 2003. *Identifying Key Factors Affecting Consumer Purchase Behavior in an Online Shopping Context*. *International Journal of Retail and Distribution Management*. Vol.32
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach, Second Edition*, John Willey & Sons, Inc. New York.
- Simamora, Bilson. 2000. *Panduan Riset PerilakuKonsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sugiyono. 2004 *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2007 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia. CAPS (Center for Academic Publishing Service)*. Yogyakarta
- Szymansky, David M and Richard T Hise. 2000. *E-Satisfaction: an initial examination*. *Journal of Retailing*. Vol. 76
- 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.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI
- V. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. Berry. 1990. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expektations*. The Free Press, New York.
- Yoo, Bonghee and Naveen Donthu. 2001. *Developing a Scale to Measure The Perceived Quality of an Internet Shopping Site (SITEQUAL)*. *Quarterly Journal of Electronic Commerce*. Vol. 2.
-

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

## ORIGINALITY REPORT

% <b>21</b>	% <b>17</b>	% <b>4</b>	% <b>17</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to STIKOM Surabaya</b> Student Paper	% <b>6</b>
<b>2</b>	<b>jurnal.stikom.edu</b> Internet Source	% <b>3</b>
<b>3</b>	<b>laris.univ-angers.fr</b> Internet Source	% <b>2</b>
<b>4</b>	<b>astro.temple.edu</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>5</b>	<b>www.nhpha.org</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>6</b>	<b>www.ikiu.ac.ir</b> Internet Source	% <b>1</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia</b> Student Paper	% <b>1</b>
<b>8</b>	<b>repository.unhas.ac.id</b> Internet Source	% <b>1</b>

9	Sardjono, Wahyu. "Using Factor Analysis to Evaluate e-Commerce of Airline Industry in Indonesia", Australian Journal of Basic & Applied Sciences, 2013. Publication	% 1
10	bersamalaskarakalsehat.blogspot.com Internet Source	% 1
11	www.repository.utl.pt Internet Source	% 1
12	de.scribd.com Internet Source	% 1
13	jurnal.batan.go.id Internet Source	<% 1
14	Submitted to Heriot-Watt University Student Paper	<% 1
15	eprints.undip.ac.id Internet Source	<% 1
16	es.scribd.com Internet Source	<% 1
17	Rasmana, Susijanto T., Yoyon K. Suprpto, I. Ketut Eddy Purnama, Keiichi Uchimura, and Gou Koutaki. "Texture Detection for Letter Carving Segmentation of Ancient Copper Inscriptions", International Journal of Pattern Recognition and Artificial Intelligence, 2016. Publication	<% 1

---

EXCLUDE QUOTES ON

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE  
BIBLIOGRAPHY ON