

13410100234-2017-Winned-JURNAL-fix3.docx



Date: 2018-01-10 04:23 UTC

* All sources 31 | Internet sources 12 | Own documents 2 | Organization archive 15

- [0] "13410100153-2017-Dwiki-JURNAL4.docx" dated 2017-07-18
5.2% 15 matches

- [1] "13410100153-2017-JURNAL(1).docx" dated 2017-07-17
4.7% 14 matches

- [2] <https://www.plagscan.com/view?116164489>
1.3% 4 matches

- [3] "13410100046 - TA (Revisi 2)" dated 2017-10-20
1.3% 4 matches

- [6] "Jurnal Intan 1.docx" dated 2017-08-21
0.9% 5 matches

- [7] "Jurnal - 13410100022 setelah sidang.pdf" dated 2017-08-28
0.9% 4 matches

- [8] "Jurnal Selly Terbaru.docx" dated 2017-12-21
0.8% 4 matches

- [9] "jurnal-dhani setiyo susanto-13410100065.docx" dated 2017-08-24
0.7% 4 matches

- [10] "jurnal (3) salah (revisi).docx" dated 2017-07-12
0.8% 3 matches

- [11] <https://vdocuments.site/jurnal-ekono-oktober-2013.html>
0.8% 3 matches

- [12] "Jurnal-Novita Perdani.docx" dated 2018-01-08
0.6% 3 matches

- [13] "Jurnal Afnan 10410100268.pdf" dated 2017-07-05
0.6% 3 matches

- [14] "jurnal baru.doc" dated 2018-01-10
0.5% 3 matches

- [15] "Jurnal-Fitri3.docx" dated 2018-01-09
0.5% 3 matches
 1 documents with identical matches

- [17] "jurnal naufal.docx" dated 2017-07-12
0.5% 2 matches

- [18] "8.Makalah Lutfi.docx" dated 2017-03-20
0.5% 2 matches

- [19] <https://mafiadoc.com/analisis-pengaruh-m...723dd0f406eer197.html>
0.5% 2 matches

- [20] "Afani_Muhammad_Perencanaan_Strateg...ot; dated 2017-07-14
0.4% 2 matches

- [21] www.academia.edu/5255687/Evaluating_the_...sign_Characteristics
0.5% 1 matches

- [22] "jurnal fix.docx" dated 2017-12-22
0.3% 2 matches
 2 documents with identical matches

- [25] <https://www.scribd.com/document/10498415...Penilaian-Mandiri-Rb>
0.3% 1 matches

- [26] <https://www.scribd.com/document/360215045/356-550-1-PB-pdf>
0.3% 1 matches

		0.3%	1 matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[27]	https://smartaccounting.files.wordpress....erhadap-kepuasan.doc	0.3% 1 matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[28]	"JURNAL Denny 1.docx" dated 2017-09-04	0.2% 1 matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[29]	docplayer.info/328910-Pengaruh-brand-equ...forum-jual-beli.html	0.2% 1 matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[30]	https://digilib.uns.ac.id/dokumen/downlo...hun-2006-abstrak.pdf	0.2% 1 matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[31]	n-rachmalusfatchullah.blogspot.com/2012/03/	0.2% 1 matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[32]	https://eprints.uns.ac.id/13161/1/339582812201311292.pdf	0.2% 1 matches
<input checked="" type="checkbox"/>	[33]	https://documents.mx/documents/web-programming-5687648419054.html	0.2% 1 matches

7 pages, 3156 words

PlagLevel: selected / overall

31 matches from 34 sources, of which 12 are online sources.

Settings

Data policy: *Compare with web sources, Check against my documents, Check against my documents in the organization repository, Check against organization repository, Check against the Plagiarism Prevention Pool*

Sensitivity: *Medium*

Bibliography: *Consider text*

Citation detection: *Reduce PlagLevel*

Whitelist: *--*

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website DPRD Jawa Timur Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 Modifikasi

Mochamad Winnedi Fitrayana¹⁾ Bambang Hariadi²⁾ Endra Rahmawati³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

STMIK STIKOM Surabaya

Jl. Raya Kedung Baru 98 Surabaya. 60298

Email : 1)13410100234@stikom.edu, 2)bambang@stikom.edu, 3)rahmawati@stikom.edu

Abstract: As the elements of regional governments East Java DPRD has an important role in order to improve the citizens welfare, therefore it is expected DPRD activities can be widely known by the people of Jawa Timur. The official website of East Java DPRD, named www.dprd.jatimprov.go.id provide information about council's activity agenda, council organization structure, digital library, task and responsibilities and parliament news is expected to provide an overview about DPRD activities. DPRD Jawa Timur currently planned to improve the current website, therefore DPRD requires feedback for the evaluation. According to (Barnes & Vidgen, 2003) Webqual 4.0 is one of the methods of measuring website quality based on user perceptions. WebQual 4.0 consist of 3 categories namely Information Quality, Service Quality and Usability, but in this study added 4th category called User Interface Quality (Hasan, 2014). All of 4 variables will be used as a reference to construct the questionnaire, The results of the research can be given to East Java DPRD as a recommendation of what actions should be done to improve the website.

Keywords: DPRD, Website, Webqual

Sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah dan untuk mendukung pembangunan daerah sebagaimana diatur dalam Pasal 96 Undang-Undang Pemerintahan Daerah telah menetapkan DPRD mempunyai 3 (tiga) fungsi utama yaitu fungsi: anggaran (budgetting), pembentukan perda provinsi dan pengawasan (controlling). Berperan sebagai penyelenggara pemerintahan daerah bersama Gubernur Jawa Timur, DPRD Provinsi Jawa Timur melalui ketiga fungsinya sebagaimana tersebut di atas, mempunyai kedudukan yang strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu diharapkan aktivitas DPRD dapat diketahui secara luas oleh masyarakat.

Adapun website dprd.jatimprov.go.id yang telah dibuat sejak 2013 tersebut memiliki beberapa bagian, diantaranya berita dewan, agenda kegiatan dewan, struktur organisasi dewan, tata tertib DPRD, tugas dan wewenang, alat kelengkapan dewan, digital library, galeri foto, cloud storage, live streaming kegiatan Sidang Paripurna DPRD dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Semua hal tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai aktivitas DPRD dalam

upaya menyelenggarakan pembangunan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada website DPRD Provinsi Jawa Timur masih ditemui link yang tidak berfungsi dengan baik sehingga penulis meyakini sarana tersebut perlu mendapatkan penyesuaian dengan kebutuhan yang up to date agar keberadaannya mampu memenuhi tuntutan dan harapan terutama bagi DPRD Provinsi Jawa Timur. Pada saat ini pihak DPRD akan melakukan perbaikan terhadap website yang ada selama ini. Oleh karena itu pihak DPRD membutuhkan masukan sebagai bahan evaluasi untuk website tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut peneliti melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh kualitas layanan (Information Quality, Service Quality, Usability dan User Interface Quality) website terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0 Modifikasi

Webqual 4.0 modifikasi merupakan gabungan antara Webqual 4.0 yang terdiri atas tiga dimensi Webqual yaitu: interaction quality, service quality, usability (kualitas interaksi) dan dimensi user interface quality menggunakan

beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian (Hasan, 2014) yang mengembangkan 25 kriteria desain untuk website universitas. Kriteria kualitas antarmuka pengguna . Keempat kategori tersebut akan dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas website pada DPRD Provinsi Jawa Timur. Melalui penelitian tersebut diharapkan dapat diketahui berbagai masukan dan saran para stake holder (pemangku kepentingan) mengenai kebutuhan jasa layanan web yang seperti apa yang sebaiknya dikembangkan ke depan.

Kepuasan pengguna adalah perasaan kecewa atau senang seseorang sebagai hasil atas prestasi atau produk atau jasa yang diharapkan (Kotler, 2003)

Menurut (Zeithaml & Bitner, 2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan pengguna mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa itu sendiri. Produk atau jasa dapat mempengaruhi tingkat kesenangan pengguna berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pengguna.

Menurut (Sugiyono, 2015) teknik pengukuran dalam pemasaran yang paling luas adalah skala likert. Skala likert dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengekspresikan perasaan responden.

Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kuantitas atau karakteristik tertentu dalam wilayah generalisasi untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya .

METODE PENELITIAN

Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah seluruh anggota komisi DPRD Provinsi Jawa Timur sebanyak 100 orang dan 58 orang pegawai sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan web.^[27]

Sampel Penelitian

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Dalam hal ini kriteria yang dipilih yaitu pegawai sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan web.

Jumlah sampel pada setiap bagian ditentukan secara proporsional. Berikut ini adalah rumus perhitungan sampel yang

diharapkan mampu menjadi perwakilan terhadap populasi penelitian.

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

dimana :

n = ukuran sampel keseluruhan

N = ukuran populasi

e = Persentase penyimpangan (error)

Pada penelitian ini diketahui bahwa jumlah populasi (N) sebanyak 158 orang dan error sebesar 5%. Berikut ini adalah jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus Slovin :

$$n = \frac{158}{1 + 158(0,05)^2} = 113$$

sedangkan untuk perhitungan sampel per bagian akan dilakukan secara proporsional dengan rumus sebagai berikut :

$$n_i = \frac{20}{158} \times 113 = 15$$

Berikut adalah tabel responden yang akan digunakan sebagai sampel penelitian :

Tabel 1. Sampel Penelitian

No	Bagian	Jabatan	Jumlah	Sampel
1	Komisi A	Anggota	20	15
2	Komisi B	Anggota	20	15
3	Komisi C	Anggota	20	15
4	Komisi D	Anggota	20	15
5	Komisi E	Anggota	20	15
6	Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur	Bagian Perundang-undangan	38	27
		Bagian Persidangan	20	15
Total			158	117

Metode Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menyebarkan angket. Wawancara dilakukan dengan kepala bagian dan kepala sub bagian perundang-undangan untuk mengetahui mengenai bagian apa saja yang memiliki kepentingan terhadap website DPRD Provinsi Jawa Timur serta untuk mengetahui jumlah karyawan yang ada pada masing-masing bagian tersebut. Angket disebarkan secara tercetak kepada anggota dan PNS Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket dengan pertanyaan tertutup, butir pertanyaan didasarkan pada WebQual 4.0 Modifikasi. Sedangkan pengukuran atas jawaban responden dilakukan menggunakan skala likert dengan skala 1 sampai 5, dimana skala 1 adalah sangat tidak setuju dan skala 5 berarti sangat setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Halaman Utama Website

Website dprd.jatimprov.go.id yang merupakan website resmi DPRD Jawa Timur menampilkan informasi berupa berita, profil DPRD Jawa Timur, informasi mengenai agenda kegiatan dewan, serta pelayanan publik. Berikut adalah halaman utama dari website dprd.jatimprov.go.id



Gambar 1. Screenshot Halaman Utama

Usia Responden

Salah satu data yang diolah pada penelitian ini adalah karakteristik responden, dalam hal ini karakteristik yang dimaksud adalah usia responden. Rekap tabel usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Rekapitulasi usia responden

Usia	Jumlah	Presentase
≤ 25 tahun	0	0%
26 - 35 tahun	17	15%
36 - 45 tahun	34	30,1%
46 - 55 tahun	56	49,6%
56 tahun	6	5,3%
Total	113	100%

Berdasarkan tabel 3 , usia responden terbanyak berada pada usia 46 – 55 tahun dengan presentase sebesar 49,6%.

Uji Validitas

Untuk mengetahui valid tidaknya suatu instrumen digunakan Uji Validitas. Prasyarat yang harus terpenuhi agar setiap item pernyataan bernilai valid adalah $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Masing – masing variabel yaitu Information Quality (X1), Service Quality (X2), Usability(X3), User Interface Quality(X4) dan Customer Satisfaction(Y) akan diuji menggunakan Pearson Correlation melalui program SPSS.

Berikut ini adalah hasil uji validitas untuk setiap variabel dengan menggunakan SPSS:

Tabel 4. Rekap Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	Hasil perhitungan		Keterangan
		r_{hitung}	r_{tabel}	
Information Quality(X ₁)	1	0,667	0,185	Valid
	2	0,708	0,185	Valid
	3	0,765	0,185	Valid
	4	0,596	0,185	Valid
	5	0,640	0,185	Valid
	6	0,720	0,185	Valid
Service Quality (X ₂)	1	0,680	0,185	Valid
	2	0,568	0,185	Valid
	3	0,676	0,185	Valid
	4	0,658	0,185	Valid
	5	0,636	0,185	Valid
	6	0,681	0,185	Valid
Usability(X ₃)	1	0,632	0,185	Valid
	2	0,663	0,185	Valid
	3	0,674	0,185	Valid
	4	0,722	0,185	Valid
	5	0,729	0,185	Valid
	6	0,727	0,185	Valid
	7	0,670	0,185	Valid
User Interface Quality (X ₄)	1	0,677	0,185	Valid
	2	0,580	0,185	Valid
	3	0,725	0,185	Valid
	4	0,687	0,185	Valid
	5	0,714	0,185	Valid
	6	0,772	0,185	Valid
Kepuasan Pengguna(Y)	1	0,732	0,185	Valid
	2	0,653	0,185	Valid
	3	0,655	0,185	Valid
	4	0,729	0,185	Valid

Pada penelitian ini diketahui bahwa jumlah responden (n) sebanyak 113 orang, taraf signifikansi yang digunakan adalah 5%, berdasarkan hal tersebut maka didapat r-tabel sebesar 0,185. Kondisi agar item pertanyaan bernilai valid adalah nilai r_{hitung} harus bernilai lebih besar dari r_{tabel} .

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa item pertanyaan untuk setiap variabel

memiliki keterangan yang valid, sehingga setiap item pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan Uji reliabilitas dengan metode Cronbach Alpha.

Berikut ini adalah hasil dari Uji Reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel

Variabel	Reliabilitas	Keterangan
Information Quality (X1)	0,804	Reliabel
Service Quality (X2)	0,712	Reliabel
Usability (X3)	0,819	Reliabel
User Interface Quality (X4)	0,793	Reliabel
User Satisfaction (X4)	0,644	Reliabel

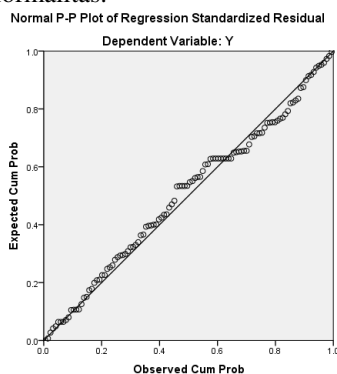
Kriteria yang harus dipenuhi adalah alpha pada masing-masing variabel harus berada diatas 0,6 . Apabila alpha berada dibawah 0,6 maka dapat dikatakan variabel tersebut tidak reliabel.

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa setiap tabel memiliki reliabilitas diatas 0,6, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel dapat diandalkan (reliabel).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Model regresi yang baik akan memiliki distribusi regresi residual yang mendekati dan mengikuti garis diagonal sehingga memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

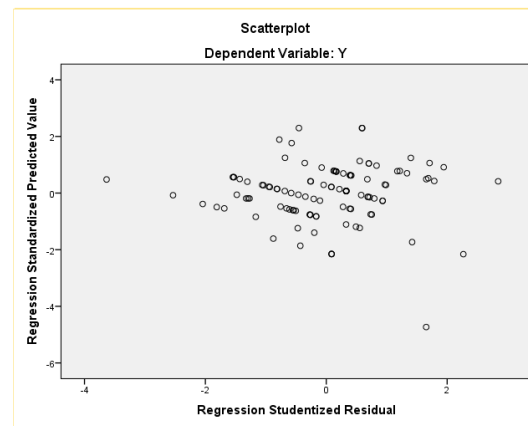
Pada gambar 2 dapat disimpulkan bahwa nilai regresi residual berdistribusi normal, hal ini dapat dibuktikan dengan melihat titik-titik

hasil uji normalitas yang searah dan mendekati garis diagonalnya .

Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik sebaiknya tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara melihat pola titik-titik pada scatterplot regresi.

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3 dapat diketahui bahwa model regresi tidak memiliki masalah heteroskedastisitas, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 3 titik-titik data tidak hanya berkumpul pada 1 sisi (atas atau bawah saja) dan berada di sekitar angka 0.

Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui hubungan linear antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lainnya maka digunakan Uji multikolinearitas. Nilai yang harus terpenuhi adalah tolerance 0,1 dan VIF 10.

Berikut ini adalah hasil Uji Multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi SPSS :

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1							
	(Constant)	.160	.210		.760	.449	
	X1	.419	.078	.433	5.399	.000	.361
	X2	.167	.074	.175	2.243	.027	.382
	X3	.009	.093	.009	.097	.923	.246
	X4	.345	.083	.345	4.168	.000	.338

Gambar 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan gambar 4 dapat diketahui bahwa variabel X₁ memiliki nilai tolerance = 0.361 dan

VIF= 2.771, variabel X₂ memiliki nilai tolerance = 0.382 dan VIF = 2.617, variabel X₃ memiliki nilai tolerance = 0.246 dan VIF = 4.060, variabel X₄ memiliki nilai tolerance = 0.338 dan VIF = 2.995 . Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki nilai tolerance 0.1 dan VIF 10 sehingga pada model regresi penelitian ini tidak terjadi masalah penyimpangan multikolinearitas.

Uji Linearitas

Dalam uji linearitas variabel bebas dan terikat dinyatakan linear apabila berdasarkan hasil uji nilai signifikansi yang dihasilkan 0,05.

Tabel 6. Rekap hasil uji uji Linearitas

Variabel	Sig.
Information Quality	0,135
Service Quality	0,066
Usability	0,773
User Interface Quality	0,569

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui nilai Sig. pada variabel Information Quality = 0.135, variabel Service Quality = 0.066, variabel Usability = 0.773 dan variabel User Interface Quality = 0.569. Berdasarkan hal tersebut maka kesimpulan yang dapat diambil adalah ke empat variabel memiliki nilai sig. 0.05, sehingga ada hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui apakah ada korelasi atau tidak dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan uji Durbin-Watson.

Hasil uji Durbin-Watson dapat dilihat pada tabel di berikut ini :

Tabel 7. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^a					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.867 ^a	.752	.742	.24731	1.821

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3
 b. Dependent Variable: Y

Dalam penelitian ini diketahui bahwa populasi sebanyak 113 orang dan variabel bebas sebanyak 4 variabel, maka didapat nilai dL = 1,6207 dan dU = 1,7670

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1.821. Karena nilai d = 1.821 berada diantara 1,7670 dan 2,2330 maka dapat disimpulkan tidak terdapat penyimpangan autokorelasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji R Square (Uji Koefisien Determinasi)

Hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi spss dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Tabel 8. Uji R Square

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.867 ^a	.752	.742	.24731

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3
 b. Dependent Variable: Y

Pada tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai R_{square} = 0,752 . Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ke empat variabel (Information Quality,Service Quality, Usability dan User Interface Quality) memiliki kontribusi atau pengaruh sebesar 75% , sehingga sisa sebesar 25% dipengaruhi oleh variabel lain atau error(e).

Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F)

Hasil uji koefisien regresi secara bersamaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Anova

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.811	4	4.953	80.975	.000 ^b
	Residual	6.544	107	.061		
	Total	26.355	111			

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X4, X2, X1, X3

Pada tabel 9 menjelaskan tentang hasil pengujian keempat variabel secara bersamaan. Berdasarkan tabel 9 diketahui nilai F_{hitung} adalah 80,975 dengan nilai signifikansi 0,000. Untuk F_{tabel} dapat dicari dengan melihat pada tabel f dengan taraf signifikansi 5% dan menentukan df1 = k atau 4 dan df2= n-k atau 113-4 = 109 (n= jumlah data; k= jumlah variabel bebas , sehingga diketahui F_{tabel} sebesar 2,45. Karena nilai F_{hitung} (80,975) > F_{tabel} (2,45) dan nilai Sig. 0.000 < 0.05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel bebas (information quality, service quality, usability dan user interface quality) secara bersama-sama berpengaruh terhadap user satisfaction.

Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji T)

Hasil uji koefisien regresi secara linier (uji t) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 10. Tabel Coefficients

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.160	.210		.760	.449
	X1	.419	.078	.433	5.399	.000
	X2	.167	.074	.175	2.243	.027
	X3	.009	.093	.009	.097	.923
	X4	.345	.083	.345	4.168	.000

a. Dependent Variable: Y

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi sebesar 0,05. Nilai tabel t pada signifikansi 0,05 dan df = 108 maka didapat $t_{tabel} = 1,984$.

Berdasarkan tabel 10 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Variabel X₁ memiliki $t_{hitung} = 5,399$ dan Sig. = 0.000 . Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan Sig < 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X₁ memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel X₂ memiliki $t_{hitung} = 2,243$ dan Sig. = 0.027 . Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan Sig < 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X₂ memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel X₃ memiliki $t_{hitung} = 0,097$ dan Sig. = 0.923 . Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan Sig > 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X₃ tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
4. Variabel X₄ memiliki $t_{hitung} = 4,168$ dan Sig. = 0.000 . Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan Sig < 0,05 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah variabel X₄ memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pembahasan

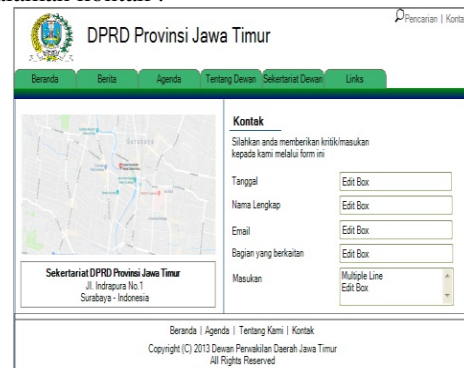
Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara linier pada variabel Information Quality (X₁) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna . Hasil wawancara menyatakan bahwa halaman berita pada website saat ini masih belum detail dikarenakan tidak adanya kategori berita. Oleh karena itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O untuk halaman berita :



Gambar 5. Usulan halaman berita

Gambar 5 merupakan usulan desain pada halaman berita. Pada halaman ini informasi yang ditampilkan berupa judul, gambar, tanggal dan kategori berita untuk memperbaiki desain pada halaman berita supaya menjadi lebih detail.

Berdasarkan uji koefisien regresi secara linier pada variabel Service Quality (X₂) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna . Hasil wawancara menyatakan bahwa halaman kontak pada website saat ini masih belum ada peta lokasi dan alamat DPRD Jawa Timur . Oleh karena itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O untuk halaman kontak :



Gambar 6. Usulan halaman kontak

Gambar 6 merupakan usulan desain pada halaman kontak. Pada halaman ini informasi yang ditampilkan berupa peta lokasi, alamat serta penambahan bagian sekertariat DPRD Jawa timur pada menu kritik dan saran .

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara linier pada variabel Usability (X₃) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna . namun dalam hasil wawancara pengguna menyatakan masih mengalami kesulitan dengan banyaknya sub menu pada halaman utama. Oleh karena itu peneliti memberikan usulan berupa desain I/O untuk halaman utama :



Gambar 7. Usulan halaman utama

Gambar 7 merupakan usulan desain pada halaman utama. Pada halaman ini menu bar telah berada pada bagian atas website dan sub menu akan muncul apabila kursor mengarah pada menu.

Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara linier pada variabel User Interface Quality (X_4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam hasil wawancara pengguna menyatakan bahwa dalam website masih dijumpai link yang tidak berfungsi. Oleh karena itu peneliti memberikan usulan kepada pengelola website DPRD Jawa Timur untuk memperbaiki link yang belum berfungsi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Information Quality (Kualitas Informasi) berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna). Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola website untuk meningkatkan variabel Information Quality yaitu meningkatkan detail dari setiap berita pada website.
2. Service Quality (Kualitas Layanan) berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna). Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola website untuk meningkatkan performa variabel service quality yaitu meningkatkan ketersediaan layanan untuk berkomunikasi dengan organisasi ataupun badan yang terkait.
3. Usability (kualitas kegunaan) tidak berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna).

Walaupun tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola website untuk meningkatkan kualitas variabel usability yaitu mengubah tampilan menu utama pada website dengan membuat menu bar pada halaman utama website.

4. User Interface Quality (kualitas antarmuka pengguna) berpengaruh signifikan terhadap user satisfaction (kepuasan pengguna). Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pengelola website untuk meningkatkan kualitas variabel user interface quality yaitu dengan cara memperbaiki link yang rusak khususnya pada link menuju halaman PPID.

RUJUKAN

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study Of the Forum On Strategic Management Knowledge Exchange. *Journal of Industrial Management and Data Systems*, 103 (5), 227-309.
- Hasan, L. (2014).^[21] *Evaluating the Usability of Educational Websites Based on Students' Preferences of Design Characteristics*. *International Journal of e - Technology*, 3 (3), 179-190.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 11). Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. (Vol. II). New York: McGraw Inc.