

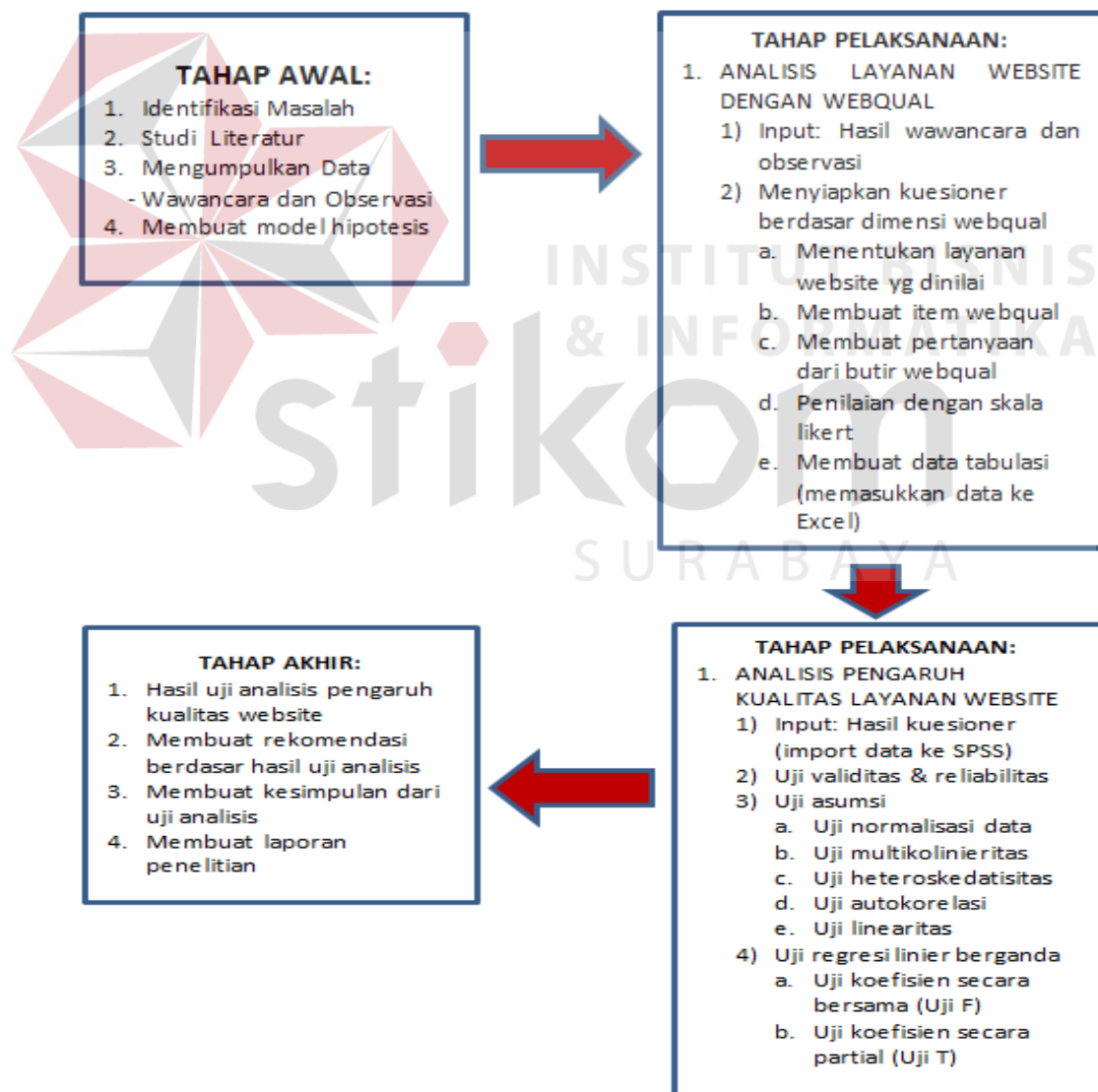
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada tahap ini menjelaskan tentang metodologi penelitian mengenai kegiatan, prosedur dan metode yang digunakan dalam penelitian.

3.1 Alur Proses Metodologi Penelitian

Berikut ini adalah proses tahapan dalam metodologi penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Proses Metodologi Penelitian

3.2 Tahap Awal Metodologi Penelitian

Pada tahap awal dalam melakukan metodologi penelitian terbagi menjadi beberapa proses antara lain:

3.2.1 Identifikasi Masalah

Masalah yang ada pada website www.perbanas.ac.id saat ini adalah apakah website sudah sesuai dengan kriteria website pendidikan atau Universitas. Yang dikatakan website pendidikan atau Universitas menurut Arief Bachtiar, ST.,MT adalah:

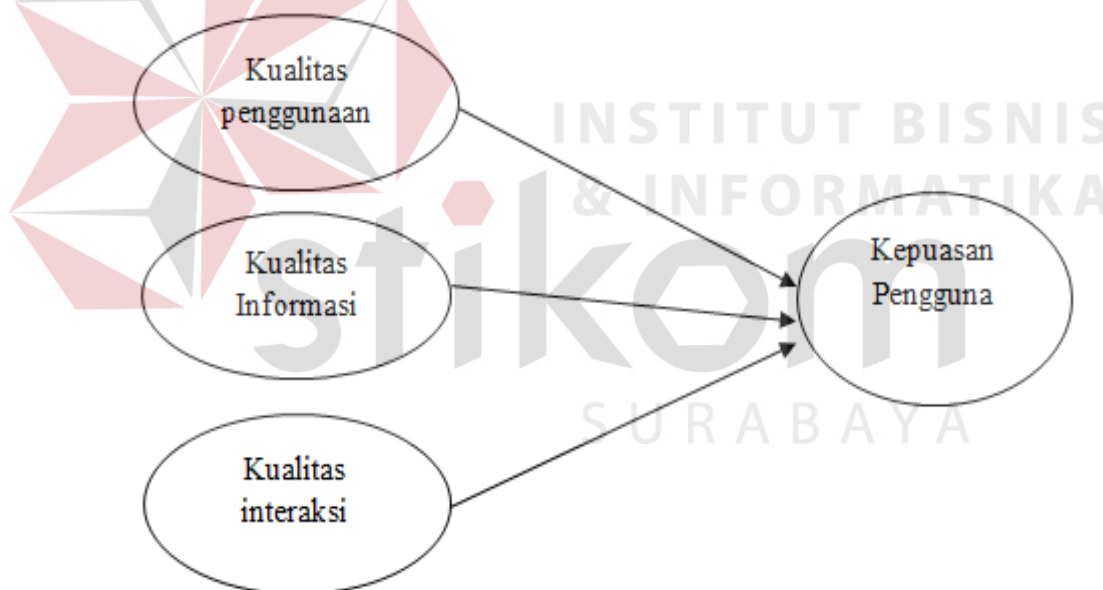
1. Memiliki layanan representasi Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
2. Memiliki layanan situs pembelajaran dan *E-Learning*.
3. Memiliki layanan perpustakaan dan *Digital Library*.
4. Memiliki informasi resmi mengenai jurusan, fakultas, badan atau layanan.
5. Memiliki layanan *Search Engine Optimization* (SEO).
6. Situs utama dengan situs di fakultas dan unit harus seragam.

Adapun layanan-layanan yang tersedia pada website www.perbanas.ac.id adalah sebagai berikut:

1. Layanan mengenai profil kampus yang berisi tentang sejarah, informasi kampus, peta dan alumni.
2. Layanan program studi berisi tentang jurusan-jurusan yang ada pada kampus Perbanas.
3. Layanan informasi sarana dan prasarana meliputi sejarah rektor, yayasan dan fasilitas layanan yang tersedia pada kampus perbanas seperti:

4. Layanan Tridarma Pendidikan yaitu pendidikan meliputi: E-Jurnal, E-Learning, library, sistem informasi mahasiswa (SIMAS) dan pendaftaran.
5. Layanan Tridarma Pendidikan yaitu Penelitian meliputi: informasi penelitian yang telah dilakukan kampus Perbanas.
6. Layanan Tridarma Pendidikan yaitu Pengabdian Masyarakat meliputi: informasi tentang kerja sama kampus Perbanas dengan pihak luar atau masyarakat.

Setelah menentukan layanan-layanan apa saja yang terdapat pada website www.perbanas.ac.id kemudian dilakukan analisis layanan website berdasarkan pada *Webqual*. Kerangka Konseptual dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Kerangka Konseptual *Webqual* Barnes dan Vidgen 2005.

Berdasarkan pemodelan *website Quality (Webqual)*, terdapat tiga dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas *website*, yaitu:

- a. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan.
- b. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi.

c. Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi.

Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan mahasiswa.

Analisis pengaruh kualitas layanan *website* jika ditinjau dari *webqual* dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Tinjauan layanan website berdasarkan *webqual*

No	Nama layanan	Dimensi webqual	Item webqual
1	Layanan profil perbanas	a. meliputi kualitas penggunaan b. meliputi kualitas informasi c. kepuasan mahasiswa	1. kemudahan dioperasikan 2. kemudahan untuk navigasi 3. tepat dalam penyusunan tata letak 4. tampilan yang atraktif 5. kemudahan menemukan layanan profil 6. tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan 1. menyediakan informasi cukup jelas 2. informasi dapat dipercaya 3. informasi yang mudah dibaca dan dipahami 4. informasi yang cukup detail 5. informasi dalam format yang sesuai 6. informasi yang relevan 1. suka terhadap layanan profil 2. informasi yang diterima jelas 3. informasi yang diterima dapat dipercaya 4. kecepatan akses layanan profil 5. layanan dapat diakses melalui gadget
2	Layanan program studi	a. meliputi kualitas penggunaan	1. kemudahan dioperasikan 2. kemudahan untuk navigasi 3. tepat dalam penyusunan tata letak 4. tampilan yang atraktif 5. kemudahan menemukan layanan program studi 6. tampilan sesuai dengan jenis

No	Nama layanan	Dimensi webqual	Item webqual
		b. meliputi kualitas informasi c. kepuasan mahasiswa	website pendidikan 1. menyediakan informasi cukup jelas 2. informasi dapat dipercaya 3. informasi yang mudah dibaca dan dipahami 4. informasi yang cukup detail 5. informasi dalam format yang sesuai 6. informasi yang relevan 1. suka terhadap layanan program studi 2. informasi yang diterima jelas 3. informasi yang diterima dapat dipercaya 4. kecepatan akses layanan program studi 5. layanan dapat diakses melalui gadget
3	Layanan sarana dan prasarana	a. meliputi kualitas penggunaan b. meliputi kualitas informasi c. kepuasan mahasiswa	1. kemudahan dioperasikan 2. kemudahan untuk navigasi 3. tepat dalam penyusunan tata letak 4. tampilan yang atraktif 5. kemudahan menemukan layanan sarana dan prasarana 6. tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan 1. menyediakan informasi cukup jelas 2. informasi dapat dipercaya 3. informasi yang mudah dibaca dan dipahami 4. informasi yang cukup detail 5. informasi dalam format yang sesuai 6. informasi yang relevan 1. suka terhadap layanan sarana dan prasarana 2. informasi yang diterima jelas 3. informasi yang diterima

No	Nama layanan	Dimensi webqual	Item webqual
			<p>dapat dipercaya</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. kecepatan akses layanan profil 5. layanan dapat diakses melalui gadget
4	Layanan Tridarma pendidikan: E-Jurnal, E-Learning, Library, Sistem informasi mahasiswa, pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"> a. meliputi kualitas penggunaan b. meliputi kualitas informasi c. informasi interaksi: E-Jurnal, E-Learning, Sistem informasi mahasiswa d. kepuasan mahasiswa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. kemudahan dioperasikan 2. kemudahan untuk navigasi 3. tepat dalam penyusunan tata letak 4. tampilan yang atraktif 5. kemudahan menemukan layanan Tridarma pendidikan 6. tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan <ol style="list-style-type: none"> 1. menyediakan informasi cukup jelas 2. informasi dapat dipercaya 3. informasi yang mudah dibaca dan dipahami 4. informasi yang cukup detail 5. informasi dalam format yang sesuai 6. informasi yang relevan <ol style="list-style-type: none"> 1. mendapatkan keamanan untuk berinteraksi: fitur login SIMAS, E-Jurnal, E-learning, pendaftaran 2. rasa aman dalam berinteraksi 3. adanya suasana komunitas: pada layanan E-Jurnal, E-Learning 4. kemudahan memberikan masukan: fitur masukan/komentar untuk website 5. reputasi yang baik <ol style="list-style-type: none"> 1. suka terhadap Tridarma pendidikan 2. informasi yang diterima jelas 3. informasi yang diterima dapat dipercaya 4. kecepatan akses layanan

No	Nama layanan	Dimensi webqual	Item webqual
			Tridarma pendidikan 5. layanan dapat diakses melalui gadget
5	Layanan penelitian	<p>a. meliputi kualitas penggunaan</p> <p>b. meliputi kualitas informasi</p> <p>c. kepuasan mahasiswa</p>	<p>1. kemudahan dioperasikan</p> <p>2. kemudahan untuk navigasi</p> <p>3. tepat dalam penyusunan tata letak</p> <p>4. tampilan yang atraktif</p> <p>5. kemudahan menemukan layanan Tridarma penelitian</p> <p>6. tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan</p> <p>1. menyediakan informasi cukup jelas</p> <p>2. informasi dapat dipercaya</p> <p>3. informasi yang mudah dibaca dan dipahami</p> <p>4. informasi yang cukup detail</p> <p>5. informasi dalam format yang sesuai</p> <p>6. informasi yang relevan</p> <p>1. suka terhadap layanan Tridarma penelitian</p> <p>2. informasi yang diterima jelas</p> <p>3. informasi yang diterima dapat dipercaya</p> <p>4. kecepatan akses layanan Tridarma penelitian</p> <p>5. layanan dapat diakses melalui gadget</p>
6	Layanan pengabdian masyarakat	<p>a. meliputi kualitas penggunaan</p> <p>b. meliputi kualitas</p>	<p>1. kemudahan dioperasikan</p> <p>2. kemudahan untuk navigasi</p> <p>3. tepat dalam penyusunan tata letak</p> <p>4. tampilan yang atraktif</p> <p>5. kemudahan menemukan layanan pengabdian masyarakat</p> <p>6. tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan</p> <p>1. menyediakan informasi</p>

No	Nama layanan	Dimensi webqual	Item webqual
		informasi	<ul style="list-style-type: none"> cukup jelas 2. informasi dapat dipercaya 3. informasi yang mudah dibaca dan dipahami 4. informasi yang cukup detail 5. informasi dalam format yang sesuai 6. informasi yang relevan
		c. kepuasan mahasiswa	<ul style="list-style-type: none"> 1. suka terhadap layanan pengabdian masyarakat 2. informasi yang diterima jelas 3. informasi yang diterima dapat dipercaya 4. kecepatan akses layanan pengabdian masyarakat 5. layanan dapat diakses melalui gadget

3.2.2 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur mengenai konsep dasar website dari Barnes-Lee, metode webqual oleh Zeithaml (2009) dalam jurnal dan Yaghoubi, et al.,(2011) dalam makalah penelitiannya, (Barnes & Vidgin, 2002) tentang konsep pemodelan Webqual. Untuk analisis pengaruh kualitas website digunakan uji Validitas dan Reliabilitas dari literatur jurnal Sugiyono, (2004), uji normalisasi dan uji Regresi Linier Berganda dari literatur buku Tjiptono dan Chandra (2005).

3.2.3 Pengumpulan Data

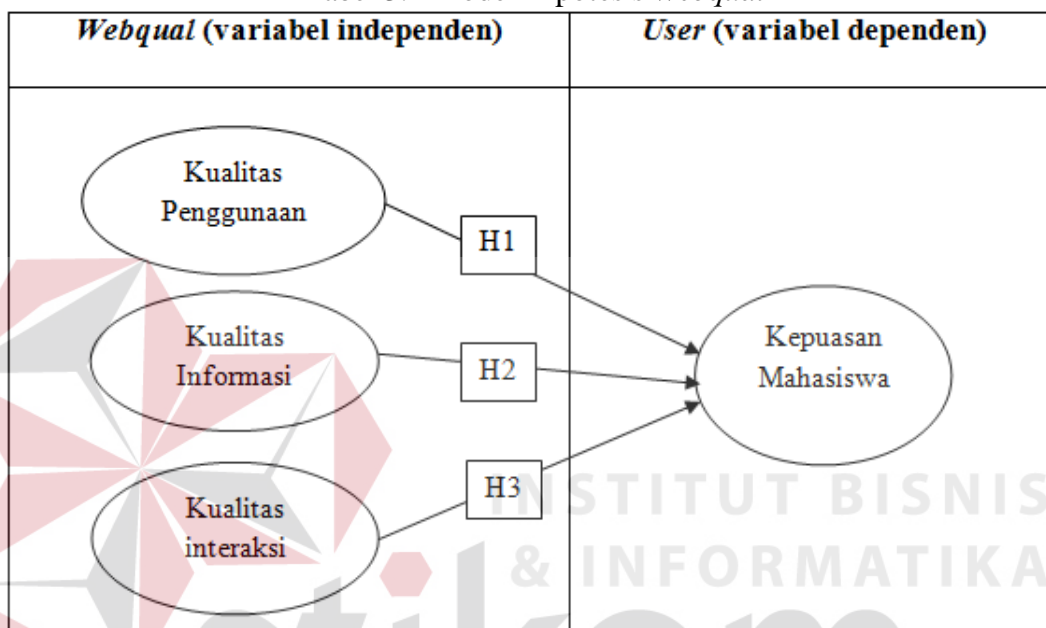
Pada penelitian ini dalam pengumpulan data pada tahap awal menggunakan metode observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan melihat situs *website* perbanas. Sedangkan wawancara dilakukan dengan admin yang bertanggung jawab mengelola *website* perbanas. Pada tahap pelaksanaan,

pengumpulan data menggunakan kuesioner selebaran yang dibagikan kepada mahasiswa perbanas.

3.2.4 Membuat Model Hipotesis

Perumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Model Hipotesis *Webqual*



Penjelasan dari model hipotesis pada penelitian ini yaitu:

H1: Diduga terdapat pengaruh kualitas penggunaan terhadap kepuasan mahasiswa

H2: Diduga terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa

H3: Diduga terdapat pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan mahasiswa

3.3 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan terdapat beberapa proses antara lain analisis website dengan *Webqual* dan analisis pengaruh kualitas layanan website.

3.3.1 Analisis Website dengan Webqual

Setelah dilakukan identifikasi dan diperoleh data yang akan digunakan dalam penelitian, kemudian dilakukan Analisis *website* dengan *webqual* yang terdiri atas beberapa proses. Adapun proses dalam analisis website adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan Kuersioner

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Agar kuesioner yang digunakan layak untuk dihitung maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner.

2. Desain Kuesioner

Kuesioner dirancang untuk digunakan dalam pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pelanggan dengan beberapa tahapan, yaitu:

A. Perancangan Konstruk

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner.

B. Konsep Konstruk dan Pertanyaan Konstruk

Konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang akan menjelaskan fungsi dari masing-masing konstruk tersebut.

Berikut ini adalah konstruk untuk kuesioner dan Pertanyaan dirancang berdasarkan item konstruk yang telah dibuat.

1. Layanan Profil Perbanas

Konstruk 1: Kualitas Penggunaan

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan layanan profil perbanas untuk digunakan.

Item 1 : Kemudahan dioperasikan

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk mengoperasikan layanan profil perbanas”

Item 2 : kemudahan navigasi

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk navigasi layanan profil perbanas”

Item 3 : tepat dalam penyusunan tata letak

Pertanyaan : “anda merasa tepat dalam tata letak layanan profil perbanas”

Item 4 : tampilan yang atraktif

Pertanyaan : “anda merasa tampilan layanan profil perbanas atraktif”

Item 5 : kemudahan menemukan layanan profil

Pertanyaan : “anda merasa mudah dalam menemukan layanan profil perbanas”

Item 6 : tampilan sesuai dengan jenis *website* pendidikan

Pertanyaan : “anda merasa layanan profil perbanas sesuai dengan tampilan *website* pendidikan”

Konstruk 2 : Kualitas Informasi

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan pada layanan profil perbanas

Item 1 : menyediakan informasi cukup jelas

Pertanyaan : “layanan profil perbanas menyediakan informasi cukup jelas”

Item 2 : informasi dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi tentang layanan profil perbanas dapat dipercaya”

Item 3 : informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Pertanyaan : “informasi tentang layanan profil perbanas mudah dibaca dan dipahami”

Item 4 : informasi yang cukup detail

Pertanyaan : “informasi tentang layanan profil perbanas cukup detail”

Item 5 : informasi dalam format yang sesuai

Pertanyaan : “informasi tentang layanan profil perbanas memiliki format yang mudah”

Item 6 : informasi yang relevan

Pertanyaan : “informasi tentang layanan profil perbanas relevan”

Konstruk 3 : kepuasan mahasiswa

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan profil perbanas

Item 1 : suka terhadap layanan profil perbanas

Pertanyaan : “mahasiswa suka terhadap layanan profil perbanas”

Item 2 : informasi yang diterima jelas

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa jelas tentang layanan profil perbanas”

Item 3 : informasi yang diterima dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa tentang layanan profil perbanas dapat dipercaya”

Item 4 : kecepatan akses layanan profil perbanas

Pertanyaan : “kecepatan untuk akses layanan profil perbanas memadai”

Item 5 : layanan dapat diakses melalui gadget

Pertanyaan : “layanan profil perbanas dapat diakses melalui gadget”

2. Layanan program studi

Konstruk 1 : kualitas penggunaan

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan layanan program studi.

Item 1 : kemudahan dioperasikan

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk mengoperasikan layanan program studi”

Item 2 : kemudahan navigasi

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk navigasi layanan program studi”

Item 3 : tepat dalam penyusunan tata letak

Pertanyaan : “anda merasa tepat dalam tata letak layanan program studi”

Item 4 : tampilan yang atraktif

Pertanyaan : “anda merasa tampilan layanan program studi atraktif”

Item 5 : kemudahan menemukan layanan profil

Pertanyaan : “anda merasa mudah dalam menemukan layanan program studi”

Item 6 : tampilan sesuai dengan jenis *website* pendidikan

Pertanyaan : ‘anda merasa layanan program studi sesuai dengan tampilan *website* pendidikan’

Konstruk 2 : Kualitas Informasi

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan pada layanan program studi.

Item 1 : menyediakan informasi cukup jelas

Pertanyaan : “layanan program studi menyediakan informasi cukup jelas”

Item 2 : informasi dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi tentang layanan program studi dapat dipercaya”

Item 3 : informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Pertanyaan : “informasi tentang layanan program studi mudah dibaca dan dipahami”

Item 4 : informasi yang cukup detail

Pertanyaan : “informasi tentang layanan program studi cukup detail”

Item 5 : informasi dalam format yang sesuai

Pertanyaan : “informasi tentang layanan program studi memiliki format yang mudah”

Item 6 : informasi yang relevan

Pertanyaan : “informasi tentang layanan program studi relevan”

Konstruk 3 : kepuasan mahasiswa

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan program studi.

Item 1 : suka terhadap layanan program studi

Pertanyaan : “mahasiswa suka terhadap layanan program studi”

Item 2 : informasi yang diterima jelas

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa jelas tentang layanan program studi”

Item 3 : informasi yang diterima dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa tentang layanan program studi dapat dipercaya”

Item 4 : kecepatan akses layanan program studi

Pertanyaan : “kecepatan untuk akses layanan program studi memadai”

Item 5 : layanan dapat diakses melalui gadget

Pertanyaan : “layanan program studi dapat diakses melalui gadget”

3. Layanan sarana dan prasarana

Konstruk 1 : kualitas penggunaan

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan layanan sarana dan prasarana.

Item 1 : kemudahan dioperasikan

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk mengoperasikan layanan sarana dan prasarana”

Item 2 : kemudahan navigasi

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk navigasi layanan sarana dan prasarana”

Item 3 : tepat dalam penyusunan tata letak

Pertanyaan : “anda merasa tepat dalam tata letak layanan sarana dan prasarana”

Item 4 : tampilan yang atraktif

Pertanyaan : “anda merasa tampilan layanan sarana dan prasarana atraktif”

Item 5 : kemudahan menemukan layanan sarana dan prasarana

Pertanyaan : “anda merasa mudah dalam menemukan layanan sarana dan prasarana”

Item 6 : tampilan sesuai dengan jenis *website* pendidikan

Pertanyaan : ‘anda merasa layanan sarana dan prasarana sesuai dengan tampilan *website* pendidikan”

Konstruk 2 : Kualitas Informasi

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan pada layanan sarana dan prasarana.

Item 1 : menyediakan informasi cukup jelas

Pertanyaan : “layanan sarana dan prasarana menyediakan informasi cukup jelas”

Item 2 : informasi dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi tentang layanan sarana dan prasarana dapat dipercaya”

Item 3 : informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Pertanyaan : “informasi tentang layanan sarana dan prasarana mudah dibaca dan dipahami”

Item 4 : informasi yang cukup detail

Pertanyaan : “informasi tentang layanan sarana dan prasarana cukup detail”

Item 5 : informasi dalam format yang sesuai

Pertanyaan : “informasi tentang layanan sarana dan prasarana memiliki format yang mudah”

Item 6 : informasi yang relevan

Pertanyaan : “informasi tentang layanan sarana dan prasarana relevan”

Konstruk 4 : kepuasan mahasiswa

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana.

Item 1 : suka terhadap layanan sarana dan prasarana

Pertanyaan : “mahasiswa suka terhadap layanan sarana dan prasarana”

Item 2 : informasi yang diterima jelas

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa jelas tentang layanan sarana dan prasarana”

Item 3 : informasi yang diterima dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa tentang layanan sarana dan prasarana dapat dipercaya”

Item 4 : kecepatan akses layanan sarana dan prasarana

Pertanyaan : “kecepatan untuk akses layanan sarana dan prasarana memadai”

Item 5 : layanan dapat diakses melalui gadget

Pertanyaan : “layanan sarana dan prasarana dapat diakses melalui gadget”

4. Layanan Tridarma pendidikan : E-Jurnal, E-Learning, sistem informasi mahasiswa, pendaftaran

Konstruk 1 : kualitas penggunaan

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan layanan Tridarma yaitu pendidikan.

Item 1 : kemudahan dioperasikan

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk mengoperasikan layanan Tridarma pendidikan”

Item 2 : kemudahan navigasi

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk navigasi layanan Tridarma pendidikan”

Item 3 : tepat dalam penyusunan tata letak

Pertanyaan : “anda merasa tepat dalam tata letak layanan Tridarma pendidikan”

Item 4 : tampilan yang atraktif

Pertanyaan : “anda merasa tampilan layanan Tridarma pendidikan atraktif”

Item 5 : kemudahan menemukan layanan Tridarma pendidikan

Pertanyaan : “anda merasa mudah dalam menemukan layanan Tridarma pendidikan”

Item 6 : tampilan sesuai dengan jenis *website* pendidikan

Pertanyaan : ‘anda merasa layanan Tridarma pendidikan sesuai dengan tampilan *website* pendidikan”

Konstruk 2 : Kualitas Informasi

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan pada layanan Tridarma pendidikan.

Item 1 : menyediakan informasi cukup jelas

Pertanyaan : “layanan Tridarma pendidikan menyediakan informasi cukup jelas”

Item 2 : informasi dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pendidikan dapat dipercaya”

Item 3 : informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pendidikan mudah dibaca dan dipahami”

Item 4 : informasi yang cukup detail

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pendidikan cukup detail”

Item 5 : informasi dalam format yang sesuai

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pendidikan memiliki format yang mudah”

Item 6 : informasi yang relevan

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pendidikan relevan”

Konstruk 3 : kualitas interaksi

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara mahasiswa dengan layanan Tridarma pendidikan

Item 1 : mendapatkan keamanan untuk berinteraksi

Pertanyaan : “anda mendapatkan keamanan saat berinteraksi dengan layanan Tridarma pendidikan”

Item 2 : rasa aman dalam berinteraksi

Pertanyaan : “anda merasa aman saat berinteraksi dengan layanan Tridarma pendidikan”

Item 3 : adanya suasana komunitas

Pertanyaan : “layanan Tridarma pendidikan memberikan ruang untuk komunitas”

Item 4 : kemudahan memberikan masukan

Pertanyaan : “anda merasa mudah dalam memberikan masukan terhadap layanan Tridarma pendidikan”

Item 5 : reputasi yang baik

Pertanyaan : “layanan Tridarma pendidikan memiliki reputasi yang baik”

Konstruk 4 : kepuasan mahasiswa

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tridarma pendidikan.

Item 1 : suka terhadap layanan Tridarma pendidikan

Pertanyaan : “mahasiswa suka terhadap layanan Tridarma pendidikan”

Item 2 : informasi yang diterima jelas

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa jelas tentang layanan Tridarma pendidikan”

Item 3 : informasi yang diterima dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa tentang layanan Tridarma pendidikan dapat dipercaya”

Item 4 : kecepatan akses Tridarma pendidikan

Pertanyaan : “kecepatan untuk akses layanan Tridarma pendidikan memadai”

Item 5 : layanan dapat diakses melalui gadget

Pertanyaan : “layanan Tridarma pendidikan dapat diakses melalui gadget”

5. Layanan Tridarma penelitian

Konstruk 1 : kualitas penggunaan

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan layanan Tridarma yaitu penelitian.

Item 1 : kemudahan dioperasikan

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk mengoperasikan layanan Tridarma penelitian”

Item 2 : kemudahan navigasi

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk navigasi layanan Tridarma penelitian”

Item 3 : tepat dalam penyusunan tata letak

Pertanyaan : “anda merasa tepat dalam tata letak layanan Tridarma penelitian”

Item 4 : tampilan yang atraktif

Pertanyaan : “anda merasa tampilan layanan Tridarma penelitian atraktif”

Item 5 : kemudahan menemukan layanan Tridarma penelitian
Pertanyaan : “anda merasa mudah dalam menemukan layanan Tridarma penelitian”

Item 6 : tampilan sesuai dengan jenis *website* pendidikan

Pertanyaan : ‘anda merasa layanan Tridarma penelitian sesuai dengan tampilan *website* pendidikan”

Konstruk 2 : Kualitas Informasi

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan pada layanan Tridarma penelitian.

Item 1 : menyediakan informasi cukup jelas

Pertanyaan : “layanan Tridarma penelitian menyediakan informasi cukup jelas”

Item 2 : informasi dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma penelitian dapat dipercaya”

Item 3 : informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma penelitian mudah dibaca dan dipahami”

Item 4 : informasi yang cukup detail

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma penelitian cukup detail”

Item 5 : informasi dalam format yang sesuai

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma penelitian memiliki format yang mudah”

Item 6 : informasi yang relevan

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma penelitian relevan”

Konstruk 3 : kepuasan mahasiswa

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tridarma penelitian.

Item 1 : suka terhadap layanan Tridarma penelitian

Pertanyaan : “mahasiswa suka terhadap layanan Tridarma penelitian”

Item 2 : informasi yang diterima jelas

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa jelas tentang layanan Tridarma penelitian”

Item 3 : informasi yang diterima dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa tentang layanan Tridarma penelitian dapat dipercaya”

Item 4 : kecepatan akses layanan penelitian

Pertanyaan : “kecepatan untuk akses layanan Tridarma penelitian memadai”

Item 5 : layanan dapat diakses melalui gadget

Pertanyaan : “layanan Tridarma penelitian dapat diakses melalui gadget”

6. Layanan Tridarma pengabdian masyarakat

Konstruk 1 : Kualitas penggunaan

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan layanan Tridarma yaitu pengabdian masyarakat.

Item 1 : kemudahan dioperasikan

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk mengoperasikan layanan Tridarma pengabdian masyarakat”

Item 2 : kemudahan navigasi

Pertanyaan : “anda merasa mudah untuk navigasi layanan Tridarma pengabdian masyarakat”

Item 3 : tepat dalam penyusunan tata letak

Pertanyaan : “anda merasa tepat dalam tata letak layanan Tridarma pengabdian masyarakat”

Item 4 : tampilan yang atraktif

Pertanyaan : “anda merasa tampilan layanan Tridarma pengabdian masyarakat atraktif”

Item 5 : kemudahan menemukan layanan Tridarma pengabdian masyarakat

Pertanyaan : “anda merasa mudah dalam menemukan layanan Tridarma pengabdian masyarakat”

Item 6 : tampilan sesuai dengan jenis *website* pendidikan

Pertanyaan : ‘anda merasa layanan Tridarma pengabdian masyarakat sesuai dengan tampilan *website* pendidikan”

Konstruk 2 : Kualitas Informasi

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan pada layanan Tridarma pengabdian masyarakat.

Item 1 : menyediakan informasi cukup jelas

Pertanyaan : “layanan Tridarma pengabdian masyarakat menyediakan informasi cukup jelas”

Item 2 : informasi dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pengabdian masyarakat dapat dipercaya”

Item 3 : informasi yang mudah dibaca dan dipahami

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pengabdian masyarakat mudah dibaca dan dipahami”

Item 4 : informasi yang cukup detail

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pengabdian masyarakat cukup detail”

Item 5 : informasi dalam format yang sesuai

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pengabdian masyarakat memiliki format yang mudah”

Item 6 : informasi yang relevan

Pertanyaan : “informasi tentang layanan Tridarma pengabdian masyarakat relevan”

Konstruk 3 : kepuasan mahasiswa

Konstruk ini dibuat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tridarma pengabdian masyarakat.

Item 1 : suka terhadap layanan Tridarma pengabdian masyarakat

Pertanyaan : “mahasiswa suka terhadap layanan Tridarma pengabdian masyarakat”

Item 2 : informasi yang diterima jelas

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa jelas tentang layanan Tridarma pengabdian masyarakat”

Item 3 : informasi yang diterima dapat dipercaya

Pertanyaan : “informasi yang diterima mahasiswa tentang layanan Tridarma pengabdian masyarakat dapat dipercaya”

Item 4 : kecepatan akses layanan penelitian

Pertanyaan : “kecepatan untuk akses layanan Tridarma penelitian memadai”

Item 5 : layanan dapat diakses melalui gadget

Pertanyaan : “layanan Tridarma pengabdian masyarakat dapat diakses melalui gadget”

Contoh kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 3.3.

KUESIONER PENELITIAN

Layanan Profil Perbanas
Indikator : Kualitas Penggunaan

No	pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.1	Anda merasa mudah mengoperasikan layanan profil perbanas					
1.2	Anda merasa mudah untuk navigasi layanan profil perbanas					
1.3	Anda merasa tepat dalam tata letak layanan profil perbanas					
1.4	Anda merasa tampilan layanan profil atraktif					
1.5	Anda merasa mudah dalam menemukan layanan profil perbanas					
1.6	Anda merasa layanan profil sesuai dengan tampilan website pendidikan					

Indikator : Kualitas Informasi

No	pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
2.1	Layanan profil menyediakan informasi cukup jelas					
2.2	Informasi tentang layanan profil dapat dipercaya					
2.3	Informasi tentang layanan profil mudah dibaca dan dipahami					
2.4	Informasi tentang layanan profil perbanas cukup detail					
2.5	Informasi layanan profil memiliki format yang mudah					
2.6	Informasi tentang layanan profil relevan					

Petunjuk : Berilah tanda centang (V) untuk setiap jawaban yang anda pilih
Keterangan : STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju) SS (Sangat Setuju)

Gambar 3.3 Contoh Kuesioner Penelitian

C. Operasional Variabel

Menurut Umi Narimawati (2007:61) menyatakan bahwa “Operasionalisasi variabel adalah proses penguraian variabel penelitian kedalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran”. Sesuai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis yang telah disajikan sebelumnya, maka penulis membedakan obyek penelitian ke dalam dua variabel.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) : Kualitas Penggunaan (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Interaksi (X3).

Menurut Umi Narimawati (2007:27), Variabel bebas merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas merupakan variabel yang pengaruhnya diukur, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang di observasi dalam kaitannya dengan variabel lain.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) : Kepuasan Mahasiswa (Y)

Merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain (*independent variable*). Variabel terikat (Y) disini adalah Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 3.3 Operasional Variabel Layanan Profil Perbanas

Variabel	Indikator item webqual
Kualitas penggunaan (X1)	1. Kemudahan dioperasikan (X11) 2. Kemudahan navigasi (X12) 3. Tepat dalam penyusunan tata letak (X13) 4. Tampilan yang atraktif (X14) 5. Kemudahan menemukan layanan profil (X15) 6. Tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan (X16)
Kualitas informasi (X2)	1. Menyediakan informasi cukup jelas (X21) 2. Informasi dapat dipercaya (X22)

Variabel	Indikator item webqual
	3. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X23) 4. Informasi yang cukup detail (X24) 5. Informasi dalam format yang sesuai (X25) 6. Informasi yang relevan (X26)
Kepuasan mahasiswa (Y)	1. Suka terhadap layanan profil perbanas (Y11) 2. Informasi yang diterima jelas (Y12) 3. Informasi yang diterima dapat dipercaya (Y13) 4. Kecepatan akses layanan profil perbanas (Y14) 5. Layanan dapat diakses melalui gadget (Y15)

Tabel 3.4 Operasional Variabel Layanan Program Studi

Variabel	Indikator item webqual
Kualitas penggunaan (X1)	1. Kemudahan dioperasikan (X11) 2. Kemudahan navigasi (X12) 3. Tepat dalam penyusunan tata letak (X13) 4. Tampilan yang atraktif (X14) 5. Kemudahan menemukan layanan program studi (X15) 6. Tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan (X16)
Kualitas informasi (X2)	1. Menyediakan informasi cukup jelas (X21) 2. Informasi dapat dipercaya (X22) 3. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X23) 4. Informasi yang cukup detail (X24) 5. Informasi dalam format yang sesuai (X25) 6. Informasi yang relevan (X26)
Kepuasan mahasiswa (Y)	1. Suka terhadap layanan program studi (Y11) 2. Informasi yang diterima jelas (Y12) 3. Informasi yang diterima dapat dipercaya (Y13) 4. Kecepatan akses layanan program studi (Y14) 5. Layanan dapat diakses melalui gadget (Y15)

Tabel 3.5 Operasional Variabel Layanan Sarana dan Prasarana

Variabel	Indikator item webqual
Kualitas penggunaan (X1)	1. Kemudahan dioperasikan (X11) 2. Kemudahan navigasi (X12) 3. Tepat dalam penyusunan tata letak (X13) 4. Tampilan yang atraktif (X14) 5. Kemudahan menemukan layanan sarana dan prasarana (X15) 6. Tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan

Variabel	Indikator item webqual
	(X16)
Kualitas informasi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi cukup jelas (X21) 2. Informasi dapat dipercaya (X22) 3. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X23) 4. Informasi yang cukup detail (X24) 5. Informasi dalam format yang sesuai (X25) 6. Informasi yang relevan (X26)
Kepuasan mahasiswa (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suka terhadap layanan sarana dan prasarana (Y11) 2. Informasi yang diterima jelas (Y12) 3. Informasi yang diterima dapat dipercaya (Y13) 4. Kecepatan akses layanan sarana dan prasarana (Y14) 5. Layanan dapat diakses melalui gadget (Y15)

Tabel 3.6 Operasional Variabel Layanan Tridarma Pendidikan

Variabel	Indikator item webqual
Kualitas penggunaan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dioperasikan (X11) 2. Kemudahan navigasi (X12) 3. Tepat dalam penyusunan tata letak (X13) 4. Tampilan yang atraktif (X14) 5. Kemudahan menemukan layanan Tridarma Pendidikan (X15) 6. Tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan (X16)
Kualitas informasi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi cukup jelas (X21) 2. Informasi dapat dipercaya (X22) 3. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X23) 4. Informasi yang cukup detail (X24) 5. Informasi dalam format yang sesuai (X25) 6. Informasi yang relevan (X26)
Kualitas Interaksi (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapatkan keamanan untuk berinteraksi (X31) 2. Rasa aman dalam berinteraksi (X32) 3. Adanya suasana komunitas (X33) 4. Kemudahan memberikan masukan (X34) 5. Reputasi yang baik (X35)
Kepuasan mahasiswa (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suka terhadap layanan Tridarma pendidikan (Y11) 2. Informasi yang diterima jelas (Y12) 3. Informasi yang diterima dapat dipercaya (Y13) 4. Kecepatan akses layanan Tridarma pendidikan (Y14) 5. Layanan dapat diakses melalui gadget (Y15)

Tabel 3.7 Operasional Variabel Layanan Tridarma Penelitian

Variabel	Indikator item webqual
Kualitas penggunaan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dioperasikan (X11) 2. Kemudahan navigasi (X12) 3. Tepat dalam penyusunan tata letak (X13) 4. Tampilan yang atraktif (X14) 5. Kemudahan menemukan layanan penelitian (X15) 6. Tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan (X16)
Kualitas informasi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi cukup jelas (X21) 2. Informasi dapat dipercaya (X22) 3. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X23) 4. Informasi yang cukup detail (X24) 5. Informasi dalam format yang sesuai (X25) 6. Informasi yang relevan (X26)
Kepuasan mahasiswa (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suka terhadap layanan penelitian (Y11) 2. Informasi yang diterima jelas (Y12) 3. Informasi yang diterima dapat dipercaya (Y13) 4. Kecepatan akses layanan penelitian (Y14) 5. Layanan dapat diakses melalui gadget (Y15)

Tabel 3.8 Operasional Variabel Layanan Tridarma Pengabdian Masyarakat

Variabel	Indikator item webqual
Kualitas penggunaan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dioperasikan (X11) 2. Kemudahan navigasi (X12) 3. Tepat dalam penyusunan tata letak (X13) 4. Tampilan yang atraktif (X14) 5. Kemudahan menemukan layanan pengabdian masyarakat (X15) 6. Tampilan sesuai dengan jenis website pendidikan (X16)
Kualitas informasi (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi cukup jelas (X21) 2. Informasi dapat dipercaya (X22) 3. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X23) 4. Informasi yang cukup detail (X24) 5. Informasi dalam format yang sesuai (X25) 6. Informasi yang relevan (X26)
Kepuasan mahasiswa (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suka terhadap layanan pengabdian masyarakat (Y11) 2. Informasi yang diterima jelas (Y12) 3. Informasi yang diterima dapat dipercaya (Y13)

Variabel	Indikator item webqual
	4. Kecepatan akses layanan pengabdian masyarakat (Y14) 5. Layanan dapat diakses melalui gadget (Y15)

D. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*.

Prosedur pengukuran sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
2. Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing – masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
3. Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5, dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Tidak Berpendapat	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

E. Populasi dan Sampel

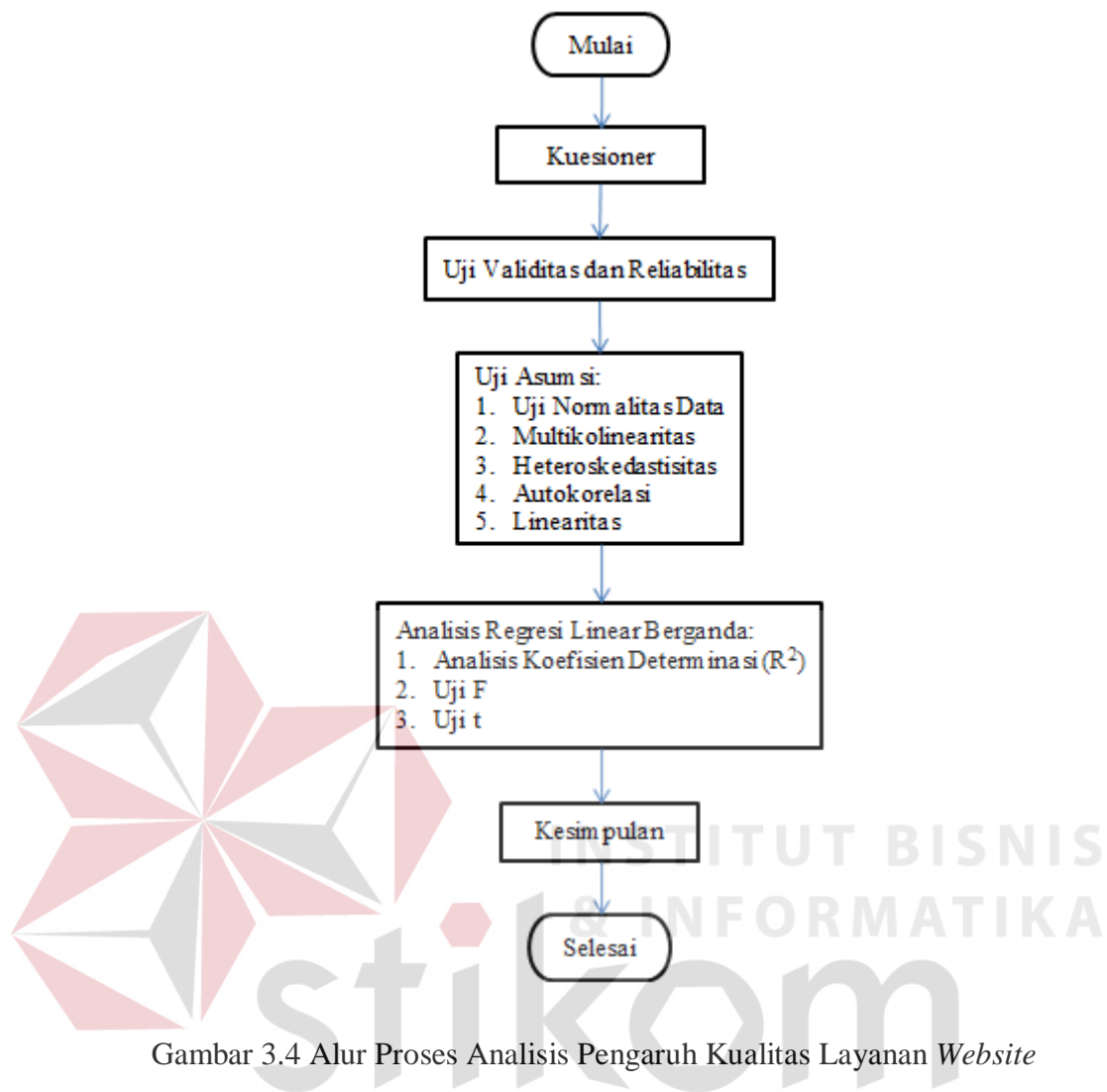
Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan obyek yang akan diukur dalam penelitian (Cooper dan Schinder, 2003:179). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STIE Perbanas. Jumlah sampel yang diperoleh sejumlah 75 mahasiswa. Sampel merupakan elemen populasi yang dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian (Cooper dan Schindler, 2003:82)

F. Tabulasi Data

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden diseleksi kelengkapan pengisiannya, hanya kuesioner yang terisi lengkap yang dipergunakan, data yang sudah diseleksi diberi kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel, dan selanjutnya ditabulasi menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel* 2010.

3.3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Website*

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner yang telah dibuat tabulasi data yang selanjutnya di lakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda. Diagram Analisis Pengaruh Kualitas *website* dapat di lihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4 Alur Proses Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Website*

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Masrun yang dikutip Sugiyono (2003:124) mengatakan : Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Apabila alat ukur tersebut berada $< 0,3$ (tidak valid) dan $> 0,3$ (valid). Berdasarkan dari pengertian tersebut maka hal ini dilakukan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,300 apabila

alat ukur tersebut berada $< 0,300$ (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

- $r \text{ hitung} < r \text{ kritis}$ maka tidak valid
- $r \text{ hitung} > r \text{ kritis}$ maka valid

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian ini menggunakan program excel 2010 dalam tabulasi data dan memasukkan data tersebut ke dalam program SPSS versi 23 dengan metode *Corrected Item Total Correlation*.

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji Reliabilitas. Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat 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 besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah antara 0,6 dan 0,7 (Sugiyono, 2003:124).

- Jika nilai $\text{Alpha} > 0,6$ maka reliabel
- Jika nilai $\text{Alpha} < 0,6$ maka tidak reliabel

2. Uji Asumsi

Dalam melakukan analisis regresi dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinearitas, Heteroskedastisitas, dan Autokorelasi. Selain itu pastinya diuji pula Normalitas Data sebagai syarat dalam melakukan analisis regresi.

a. 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.

b. Uji *Multikolinearitas*

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas digunakan metode dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VIF*. Metode pengambilan keputusan yaitu jika semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar nilai *VIF* maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan *VIF* kurang dari 10 maka tidak terjadi *multikolinearitas*.

c. Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *Heteroskedastisitas* dengan metode *Spearman's rho* yaitu dengan mengkorelasikan nilai residual hasil regresi dengan masing – masing variabel independen. Metode pengambilan keputusan pada uji *Heteroskedastisitas* dengan *Spearman's rho* yaitu jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah *heteroskedastisitas*, tetapi jika signifikansi kurang dari 0,05 maka terjadi masalah *heteroskedastisitas*.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai *Durbin-Watson* dari hasil regresi dengan nilai *Durbin-Watson* tabel.

- $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)
- $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
- $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti.

e. Uji Linearitas

Linearitas merupakan bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linear. Untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hubungan yang linear atau

tidak bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi *linearity* dengan signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05.

- Bila sig.linearity < 0,05 maka H_0 diterima, yang berarti regresi linear.
- Bila sig.linearity \geq 0,05 maka H_1 ditolak, yang berarti regresi tidak linear.

3.3.3 Analisis Regresi Linier 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:

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

dimana:

y = variabel dependen

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi

x_1, x_2, x_3 = variabel independen

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji

t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Analisis koefisien determinasi

Analisis R^2 (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

3. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

3.2 Tahap Akhir

Setelah dilakukan pengujian analisis pengaruh kualitas layanan *website* berdasarkan metode *webqual* dengan menggunakan analisis regresi linier, hasil dari uji tersebut akan dijadikan rekomendasi bagi pihak pengelola *website* perbanas dan digunakan sebagai penarikan kesimpulan dalam penelitian ini.

