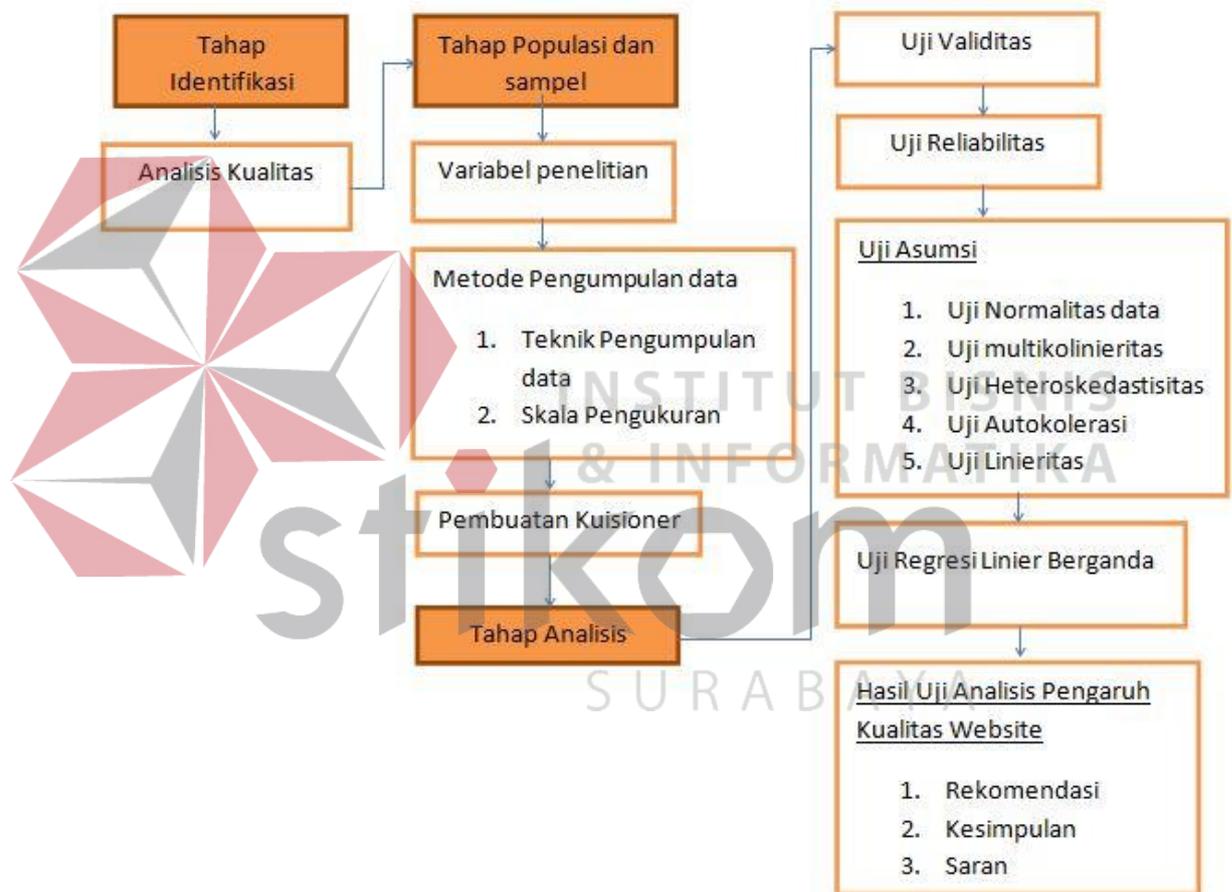


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini dilakukan melalui 3 tahap yang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 3. 1 Model Pengembangan

3.1.1 Tahap Identifikasi

Digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang melakukan pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual* dari jurnal-jurnal yang sudah ada, tentang Pengukuran Kualitas Layanan

Website Dengan Menggunakan Metode WebQual (Studi Kasus Pada Website PT.Roda Express Sukses Mandiri).

3.1.2 Analisis Kualitas

Analisis kualitas merupakan prasyarat analisis regresi linear berganda. Dimana analisis ini dilakukan berdasarkan observasi terhadap pihak yang terkait di Universitas Narotama.

3.2 Tahap Populasi dan sampel

a. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna dan civitas Universitas Narotama.

2) Sampel

Besaran sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 97 responden yang diambil dari mahasiswa dan civitas Universitas Narotama.

Jumlah responden ini dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir

$$n \frac{3419}{3419 \times (0,10)^2 + 1} = 97(A) \dots \dots \dots (3.2)$$

a. Sampel untuk dosen wali

$$s = \frac{N \times A}{n} \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan:

s = Ukuran sampel

n = Ukuran populasi

N = Jumlah dosen wali

A = Hasil perhitungan populasi menggunakan Rumus Slovin

$$s = \frac{112 \times 97}{3419} = 3 \dots \dots \dots (3.4)$$

b. Sampel untuk mahasiswa

$$s = \frac{N \times A}{n} \dots \dots \dots (3.5)$$

Keterangan:

s = Ukuran sampel

n = Ukuran populasi

N = Jumlah mahasiswa

A = Hasil perhitungan populasi menggunakan Rumus Slovin

$$s = \frac{3307 \times 97}{3419} = 94 \dots \dots \dots (3.6)$$

3) Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuisioner.

b) Data Sekunder

Data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari jurnal yang terkait. Jurnal yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Dengan Menggunakan Metode *WebQual* (Studi Kasus Pada *Website* PT.Roda Express Sukses Mandiri).

4) Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Universitas Narotama. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu tiga bulan, yaitu Februari 2016 – Juli 2016.

3.2.1 Variabel Penelitian

a. Metode WebQual

Pengukuran kualitas *website* pada penelitian ini menggunakan metode WebQual, pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuisioner berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model *SERVQUAL*. Pada metode WebQual terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website* yaitu *Usability Quality*,

Information Quality, dan *Interaction Quality*. ketiga dimensi tersebut yang akan digunakan sebagai variabel dalam penelitian.

b. Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan pada penelitian ini didasarkan pada tiga dimensi yang ada pada WebQual, selanjutnya akan dipakai sebagai variabel bebas.

Tiga dimensi tersebut antara lain:

a) *Usability Quality* sebagai variabel X1

b) *Information Quality* sebagai variabel X2

c) *Interaction Quality* sebagai variabel X3

Sedangkan variabel terikat (Y) adalah *User Satisfaction*.

c. Definisi Operasional Variabel

1. *Usability Quality* (X1)

Usability Quality didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* terhadap pengguna.

Hubungan antara indikator dengan item pernyataan dijelaskan pada tabel

4.

Tabel 3. 1 *Usability Quality*

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Usability Quality</i>	X1.1	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
	X1.2	Interaksi antar <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami

	X1.3	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
	X1.4	Pengguna merasa tampilan <i>website</i> menarik
	X1.5	Desain <i>website</i> sesuai dengan tipikal <i>website</i>
	X1.6	<i>Website</i> tampak meyakinkan dan kompeten
	X1.7	<i>Website</i> memberikan pengalaman positif

2. Information Quality (X2)

Information Quality didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna.

Hubungan antara indikator dengan item pernyataan dijelaskan pada tabel

5.

Tabel 3. 2 *Information Quality*

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Information Quality</i>	X2.1	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat
	X2.2	<i>Website</i> memberikan informasi yang dapat dipercaya
	X2.3	<i>Website</i> memberikan informasi yang tepat waktu
	X2.4	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan
	X2.5	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
	X2.6	<i>Website</i> menyediakan informasi yang lengkap dan terperinci
	X2.7	<i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan/proposional

3. *Interaction Quality* (X3)

Interaction Quality didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

Hubungan antara indikator dengan item pernyataan dijelaskan pada tabel

6.

Tabel 3. 3 *Interaction Quality*

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>Interaction Quality</i>	X3.1	<i>Website</i> sering mengalami <i>trouble</i>
	X3.2	<i>Website</i> memberikan keamanan ketika pengguna melakukan transaksi
	X3.3	<i>Website</i> menyediakan ruang untuk memberikan kemudahan berkomunikasi
	X3.4	<i>Website</i> menjaga keamanan data pribadi pengguna/member
	X3.5	<i>Website</i> menarik minat pengguna untuk mengakses kembali
	X3.6	<i>Website</i> menyajikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4. *Customer Satisfaction* (Y1)

Customer Satisfaction didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dari *website*.

Hubungan antara konstruk dengan item pernyataan dijelaskan pada tabel

7.

Tabel 3. 4 *Customer Satisfaction*

Indikator	Kode	Item Pernyataan
<i>User Statification</i>	Y1	Pengguna menyukai <i>website</i>
	Y2	Pengguna menyukai tampilan dan desain <i>website</i>
	Y3	Pengguna senang berinteraksi dengan <i>website</i>
	Y4	Pengguna tidak memakan waktu lama untuk masuk ke <i>website</i>
	Y5	Pengguna tidak memakan waktu lama untuk pindah ke laman lain
	Y6	<i>Website</i> dapat diakses dengan baik emnggunakan <i>gadget</i>
	Y7	<i>Website</i> dapat digunakan untuk referensi dalam pembuatan <i>website</i> lain

3.2.2 Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Objek dalam penelitian ini dibatasi hanya pada mahasiswa dan civitas Universitas Narotama. 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, angkatan, *Interaction Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan *Customer Satisfaction*. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa angket secara langsung kepada responden menggunakan *google form*.

2. Skala Pengukuran

Untuk skala pengukuran yang akan digunakan, penulis menggunakan skala *likert*, dimana pengguna akan diminta untuk menilai *website* untuk kualitas masing-masing menggunakan skala mulai dari 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju).

3.2.3 Pembuatan Kuesioner

Daftar Pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian berasal dari data kuesioner WebQual dan dari jurnal penelitian WebQual lainnya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (×) atau tanda *checklist* (√) (Riduwan, 2005).

Penilaian yang diberikan dari setiap jawaban atas Pernyataan kuesioner dalam penilaian ini adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju : 1

Tidak Setuju : 2

Netral : 3

Setuju : 4

Sangat Setuju : 5

3.3 Tahap Analisis

3.3.1 Uji Validasi

Pada tahap uji validasi digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir Pernyataan kuesoner yang telah dibuat. Dalam menentukan signifikan atau tidak signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel *degree of freedom* = $n-k$, dan daerah sisi pengujian dengan *alpha* 0,05. Jika r hitung tiap butir Pernyataan bernilai positif dan lebih besar terhadap r tabel (lihat *corrected item-total correlation*) maka butir Pernyataan tersebut dikatakan valid.

Uji validasi dilakukan dengan rumus *product moment/pearson* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum nXY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(3.7)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Kolerasi

X = Skor item butir soal

Y = Jumlah total skor tiap soal

n = jumlah responden

Untuk menguji keberartian koefisien r_{xy} valid atau tidak valid akan digunakan uji t , yang dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} :

$$t = \frac{r \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} ; \text{ dengan db} = n-2. \dots\dots\dots(3.8)$$

Keterangan:

r = koefisien kolerasi hasil r hitung

n = jumlah responden

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti valid atau jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ berarti tidak valid.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach* dengan rumus:

$$r_i = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right) \dots\dots\dots(3.9)$$

Keterangan:

r_i = Reliabilitas instrumen

n = jumlah butir Pernyataan

s_i^2 = varians butir

s_t^2 = varians total

Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

3.3.3 Uji Asumsi

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Suatu data yang membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas dan di bawah rata-rata adalah sama, demikian juga simpangan bakunya sehingga dapat membentuk suatu kurve normal. Selain kurva normal umum, juga terdapat kurva normal standar. Dikatakan standar, karena nilai rata – ratanya adalah 0 dan simpangan bakunya adalah 1,2,3,4, dst. Nilai simpangan baku selanjutnya dinyatakan dalam simbol z .

Kurva normal umum dapat diubah ke dalam kurve normal standart, dengan menggunakan rumus:

$$x = \frac{(x_i - \bar{x})}{s} \dots\dots\dots(3.10)$$

Dengan: z = Simpangan baku untuk kurva normal

x_i = Data ke i dari suatu kelompok data

\bar{x} = Rata – rata kelompok

s = Simpangan baku

Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Normal Probabilitas Plots. Normal Probabilitas Plots berbentuk grafik yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai regresi residual terdistribusi dengan normal atau tidak.

1) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi berganda tersebut terdapat korelasi antar variabel bebas. Jika harga interkorelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,800 maka tidak terjadi multikolinieritas. Kesimpulannya jika terjadi multikolinieritas antar variabel bebas maka uji kolerasi ganda tidak dapat dilanjutkan. Akan tetapi jika tidak terjadi multikolinieritas antar variabel maka uji korelasi ganda dapat dilanjutkan dengan persamaan:

$$(1 + x)^n = \frac{N \sum x}{\dots\dots\dots}(3.11)$$

Syarat terjadinya multikolinieritas adalah jika harga interkorelasi antar variabel bebas lebih besar atau sama dengan 0,600. Apabila harga

interkorelasi antar variabel bebas kurang dari 0,600 berarti tidak terjadi multikorelasi.

2) Uji Heteroskedastisitas

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

3) 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.

4) Uji Linearitas

Linearitas merupakan bentuk hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent* adalah linear. Untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hubungan yang linear atau tidak bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi Linearitas 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.

3.3.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependent* (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel *independent* nya minimal 2. Proses perhitungan secara umum adalah sama dengan regresi linear sederhana hanya perlu pengembangan sesuai dengan kebutuhan regresi linear berganda.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \dots\dots\dots(3.12)$$

Keterangan:

Y' = Variabel *dependent* (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 = Variabel *independent*

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

1) Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel *dependent* atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi f adalah sebagai berikut:

- Merumuskan Hipotesis

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : apabila minimal terdapat satu $\beta \neq 0$ maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

- Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

Menentukan F hitung

- Menentukan F tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan, maka bisa menentukan nilai t tabel. Dengan derajat bebas (df) dalam distribusi F ada dua, yaitu:

$$\text{df numerator} = \text{dfn} = \text{df}_1 = k - 1$$

$$\text{df denominator} = \text{dfd} = \text{df}_2 = n - k$$

Keterangan:

df = *degree of freedom*/ derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = banyaknya koefisien regresi

- Kriteria pengujian

Ho diterima bila F hitung < F tabel

Ho ditolak bila F hitung > F tabel

- Membandingkan F hitung dengan F table

- Kesimpulan

X`Keputusan bisa menolak Ho atau menolak Ho menerima Ha. Nilai F tabel yang diperoleh dibanding dengan nilai F hitung apabila F hitung lebih besar dari F tabel, maka ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

3) Uji T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Tujuan dari uji t adalah untuk menguji koefisien regresi secara individual. Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi t adalah sebagai berikut:

a) Merumuskan hipotesa

$H_0: \beta_i = 0$, artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat. $H_a: \beta_i \neq 0$, artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

i. Hipotesa nol = H_0

H_0 adalah suatu pernyataan mengenai nilai parameter populasi. H_0 merupakan hipotesis statistik yang akan diuji hipotesis nihil.

ii. Hipotesa alternatif = H_a

H_a adalah suatu pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan cukup bukti bahwa hipotesa nol adalah salah.

b) Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5\%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

c) Menentukan T hitung

d) Menentukan T tabel

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 1\%$ atau 5% atau 10% , maka bisa menentukan nilai t tabel dengan persamaan:

$$df = n - k \dots \dots \dots (3.13)$$

Keterangan:

df : *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya koefisien regresi + konstanta

e) Kriteria Pengujian

iii. H_0 diterima jika $-T \text{ tabel} < T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$

iv. H_0 ditolak jika $-T \text{ hitung} < -T \text{ tabel}$ atau $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$

f) Membandingkan T hitung dengan T tabel

3.3.5 Hasil Uji Analisis Pengaruh Kualitas Website

a. Rekomendasi

Pada tahap ini akan membahas tentang rekomendasi dari hasil analisis yang telah dilakukan berdasarkan hal-hal yang kurang pada kualitas *website* Universitas Narotama. Rekomendasi ini diberikan dan disusun berdasarkan karakteristik dari ISO 9126, dimana karakteristik ini dibagi menjadi beberapa sub karakteristik kualitas dari perangkat lunak.

Berikut adalah deskripsi sub-sub karakteristik dari enam karakteristik kualitas perangkat lunak model ISO 9126 yang nantinya dijadikan sebagai acuan untuk

pemberian rekomendasi pada *website* Universitas Narotama, tetapi tidak semua sub karakteristik digunakan untuk memberi rekomendasi, tergantung pada kebutuhan yang sesuai dengan objek yang diteliti .

Funcionality

- 1) *Suitability*, Kemampuan perangkat lunak untuk menyediakan serangkaian fungsi yang sesuai untuk tugas-tugas tertentu dan tujuan pengguna.
- 2) *Accuracy*, Kemampuan perangkat lunak dalam memberikan hasil yang presisi dan benar sesuai dengan kebutuhan.
- 3) *Accuracy*, Kemampuan perangkat lunak untuk mencegah akses yang tidak diinginkan, menghadapi penyusup (hacker) maupun otorisasi dalam modifikasi data.
- 4) *Interoperability*, Kemampuan perangkat lunak untuk berinteraksi dengan satu atau lebih sistem tertentu.
- 5) *Compliance*, Kemampuan perangkat lunak dalam memenuhi standar dan kebutuhan sesuai peraturan yang berlaku.

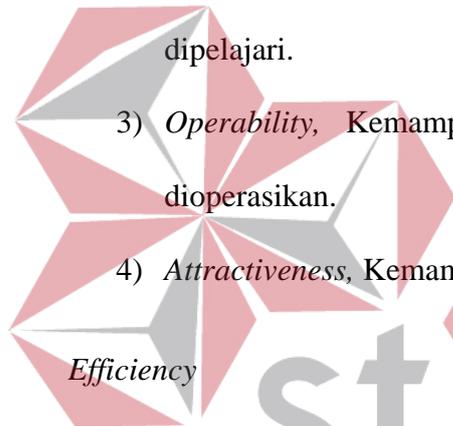
Reliability

- 1) *Maturity*, Kemampuan perangkat lunak untuk menghindari kegagalan sebagai akibat dari kesalahan dalam perangkat lunak.
- 2) *Fault tolerance*, Kemampuan perangkat lunak untuk mempertahankan kinerjanya jika terjadi kesalahan perangkat lunak.

- 3) *Recoverability*, Kemampuan perangkat lunak untuk membangun kembali tingkat kinerja ketika terjadi kegagalan sistem, termasuk data dan koneksi jaringan. ketika terjadi kegagalan sistem, termasuk data dan koneksi jaringan.

Usability

- 1) *Understandibility*, Kemampuan perangkat lunak dalam kemudahan untuk dipahami.
- 2) *Learnability*, Kemampuan perangkat lunak dalam kemudahan untuk dipelajari.
- 3) *Operability*, Kemampuan perangkat lunak dalam kemudahan untuk dioperasikan.
- 4) *Attractiveness*, Kemampuan perangkat lunak dalam menarik pengguna.



INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA

stikom

SURABAYA

- 1) *Time behavior*, Kemampuan perangkat lunak dalam memberikan respon dan waktu pengolahan yang sesuai saat melakukan fungsinya.
- 2) *Resource behavior*, Kemampuan perangkat lunak dalam menggunakan sumber daya yang dimilikinya ketika melakukan fungsi yang ditentukan.

Maintainability

- 1) *Analyzability*, Kemampuan perangkat lunak dalam mendiagnosis kekurangan atau penyebab kegagalan.
- 2) *Changeability*, Kemampuan perangkat lunak untuk dimodifikasi tertentu.

- 3) *Stability*, Kemampuan perangkat lunak untuk meminimalkan efek tak terduga dari modifikasi perangkat lunak.
- 4) *Testability*, Kemampuan perangkat lunak untuk dimodifikasi dan divalidasi perangkat lunak lain.

Portability

- 1) *Adaptability*, Kemampuan perangkat lunak untuk diadaptasikan pada lingkungan yang berbeda-beda.
- 2) *Instalability*, Kemampuan perangkat lunak untuk diinstal dalam lingkungan yang berbeda-beda.
- 3) *Coexistence*, Kemampuan perangkat lunak untuk berdampingan dengan perangkat lunak lainnya dalam satu lingkungan dengan berbagi sumber daya.
- 4) *Replaceability*, Kemampuan perangkat lunak untuk digunakan sebagai pengganti perangkat lunak lainnya.

b. Kesimpulan

Pada tahap ini akan dibuatkan sebuah kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* mempengaruhi *User Satisfaction*.

c. Saran

Pada tahap ini akan dibuatkan sebuah saran dari penulis kepada pengelola *website* untuk kesempurnaan lebih lanjut khususnya terkait pada metodologi penelitian yang dipakai peneliti.