

## BAB III

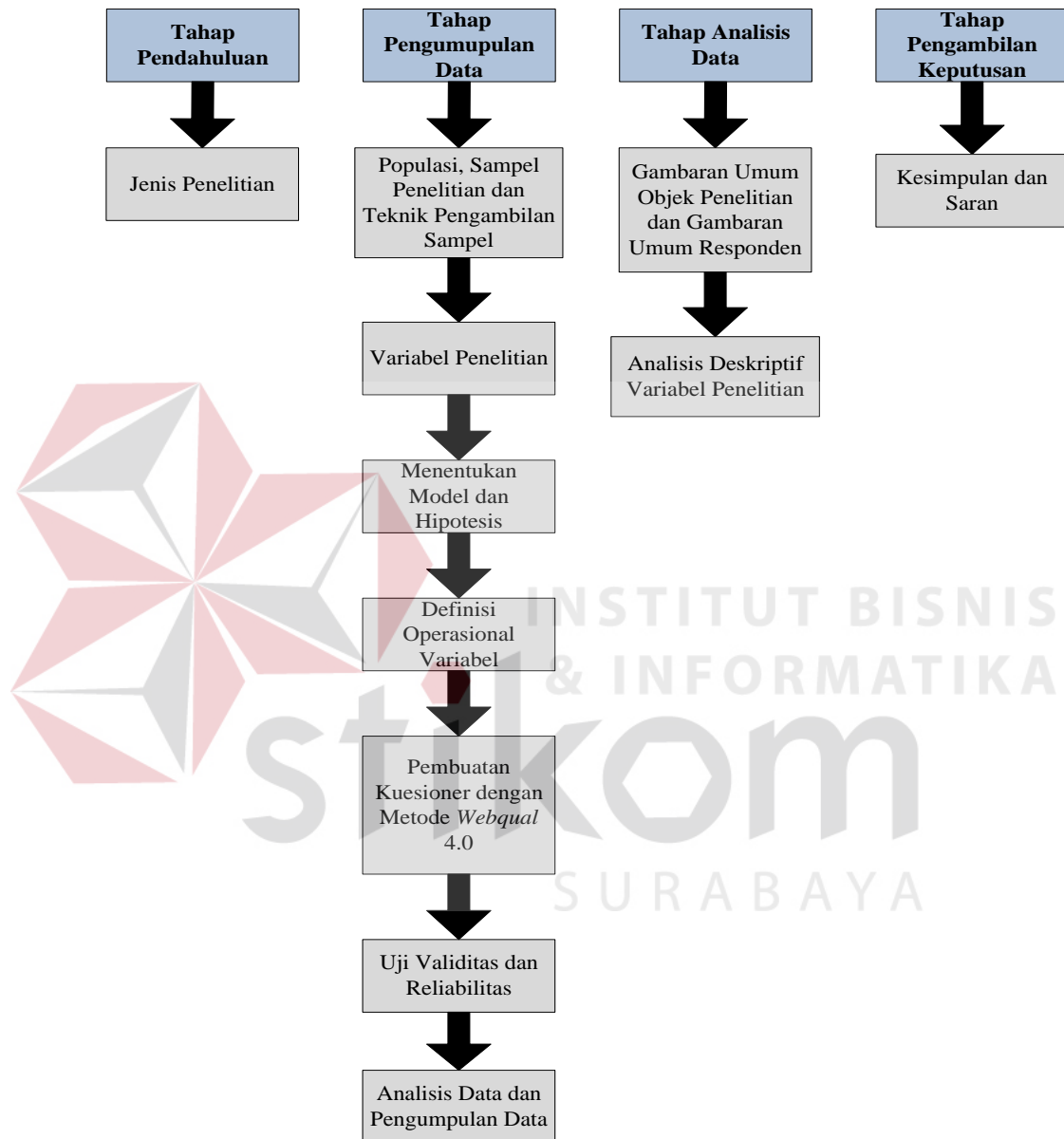
### METODE PENELITIAN

#### **Tahapan Penelitian**

Terdapat empat tahapan penelitian pada analisis pengaruh kualitas *Website* perwalian terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0, yaitu:

1. Tahap pendahuluan yaitu menjelaskan tentang jenis penelitian yang dilakukan
2. Tahap pengumpulan data yaitu tahap dimana dilakukan perhitungan sampel, penjelasan tentang variabel penelitian, menentukan model kerangka konseptual dan hipotesis, definisi operasional variabel, pembuatan atau perancangan konstruk kuesioner menggunakan metode *Webqual* 4.0, setelah dilakukan penyebaran kuesioner, maka dilakukan uji validitas pada tiap butir pernyataan kuesioner dan uji reliabilitas untuk setiap variabel, analisis data dilakukan dengan membuat tabulasi data yaitu memasukkan data dari jawaban responden sesuai dengan skala *Likert* pada tiap pernyataan pada *Microsoft Excel* 2010
3. Tahap analisis data yaitu tahap dimana menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan gambaran umum responden (jenis kelamin, semester, jabatan, jurusan) gambaran umum tersebut berupa tabel jumlah presentase dan grafik responden, kemudian dilakukan analisis deskriptif penelitian yaitu analisis setiap butir pernyataan kuesioner untuk mencari nilai mean beserta kategori dari hasil mean tersebut.
4. Tahap pengambilan keputusan berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan seperti kesimpulan untuk variabel yang paling

berpengaruh dan kurang berpengaruh, kemudian saran yang ditujukan untuk pihak kampus atau pengembang *Website* Perwalian dan juga saran bagi peneliti selanjutnya.



**Gambar 3.1** Tahapan Penelitian

### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut Sekaran (1992:21), penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena. Penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi digolongkan pada jenis penelitian eksplanatori (penjelasan). Penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara dua atau lebih variabel, kemudian berusaha untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Stikom Surabaya yaitu pada mahasiswa dan dosen wali pengguna *Website* Perwalian. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu empat bulan, yaitu Februari 2016 – Mei 2016.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna *Website* Perwalian Stikom Surabaya yaitu para mahasiswa dan dosen wali di Stikom Surabaya. Tabel populasi untuk penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1** Perhitungan Jumlah Populasi

No.	Jurusan	Jumlah Populasi
1	D3 Manajemen Informatika	84
2	D3 Komputer Perkantoran dan Kesekretariatan	40
3	S1 Sistem Informasi	761
4	S1 Komputer Akuntansi	69
5	S1 Sistem Komputer	254
6	S1 Desain Komunikasi Visual	228
7	S1 Desain Grafis	28
8	D4 Komputer Multimedia	147
9	Dosen Wali	61
<b>TOTAL</b>		<b>1.672</b>

Sumber : PPTI Stikom Surabaya (2016)

### 3.3.2 Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan hasil populasi dari rumus Slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel sebesar 10%. Jumlah sampel dibagi menjadi dua yaitu sampel untuk dosen wali dan mahasiswa Populasi yang diambil menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel yang di tolerir (Agung,2012)

Persen kesalahan dalam penarikan sampel terletak antara 5-10%. Penelitian ini mengambil 10% dengan rumus Slovin dengan persamaan (1) diatas, sehingga jumlah sampel penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{1672}{1672 \times (010)^2 + 1} = 94 \text{ (A)}$$

Jadi berdasarkan rumus diatas dan nilai yang dimasukkan maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 94 orang. Hasil dari populasi tersebut akan digunakan untuk menghitung sampel, sehingga 94 dianggap sebagai variabel A.

**a. Sampel untuk dosen wali**

$$s = \frac{N \times A}{n}$$

Keterangan:

s = Ukuran sampel

n = Ukuran populasi

N = Jumlah dosen wali

A = Hasil perhitungan populasi menggunakan Rumus Slovin

$$s = \frac{61 \times 94}{1672} = 3$$

Jadi berdasarkan rumus diatas dan nilai yang dimasukkan maka jumlah sampel untuk dosen wali dalam penelitian ini adalah 3 orang.

**b. Sampel untuk mahasiswa**

$$s = \frac{N \times A}{n}$$

Keterangan:

s = Ukuran sampel

n = Ukuran populasi

N = Jumlah mahasiswa

A = Hasil perhitungan populasi menggunakan Rumus Slovin

$$s = \frac{1611 \times 94}{1672} = 91$$

Jadi berdasarkan hasil diatas maka, jumlah sampel untuk mahasiswa sebanyak 91 orang. Total sampel untuk mahasiswa 91 orang dan dosen wali 3 orang, maka total sampel keseluruhan sebanyak 94 orang. Tabel perhitungan jumlah sampel mahasiswa untuk masing-masing jurusan dan dosen wali dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2** Perhitungan Jumlah Sampel

No.	Jurusan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	D3 Manajemen Informatika	84	5
2	D3 Komputer Perkantoran dan Kesekretariatan	40	2
3	S1 Sistem Informasi	761	43
4	S1 Komputer Akuntansi	69	4
5	S1 Sistem Komputer	254	14
6	S1 Desain Komunikasi Visual	228	13
7	S1 Desain Grafis	28	2
8	D4 Komputer Multimedia	147	8
9	Dosen Wali	61	3
<b>TOTAL</b>		1.672	94

Sumber : PPTI Stikom Surabaya (2016)

### **3.4 Jenis Data, Metode dan Instrumen Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Jenis data pada penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Sementara itu sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, laporan atau rekap data yang telah dibuat Stikom Surabaya. Bentuk data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data mahasiswa dan dosen wali Stikom Surabaya yang menggunakan *Website* Perwalian.

#### **3.4.2 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan survei yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada mahasiswa, dosen atau karyawan tetap Stikom Surabaya. Kuesioner yang dibagikan merupakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda *checklist* (✓). Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Penilaian yang diberikan dari setiap jawaban atas pertanyaan kuesioner dalam penilaian ini adalah sebagai berikut:

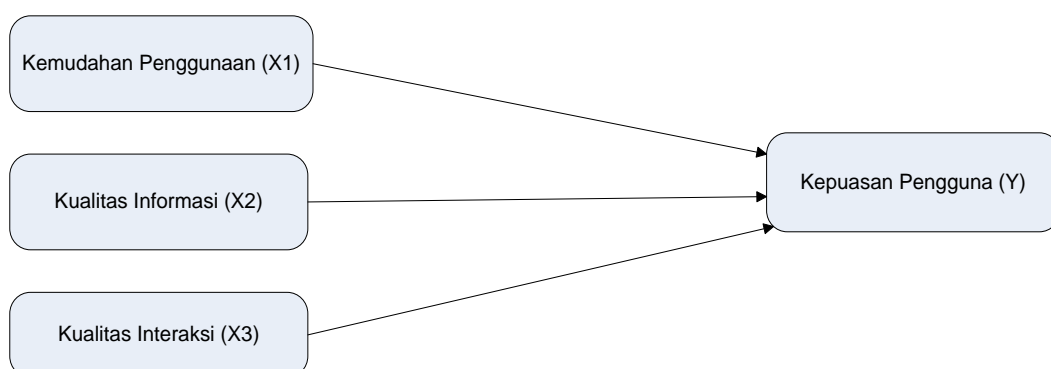
**Tabel 3.3** Bobot Nilai Jawaban Responden

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

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada suatu nilai. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*). Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausal (sebab-akibat) antar variabel, berdasarkan pada teori *Webqual* 4.0. Model diagram jalur tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 3.2** Diagram jalur pada *Webqual* 4.0



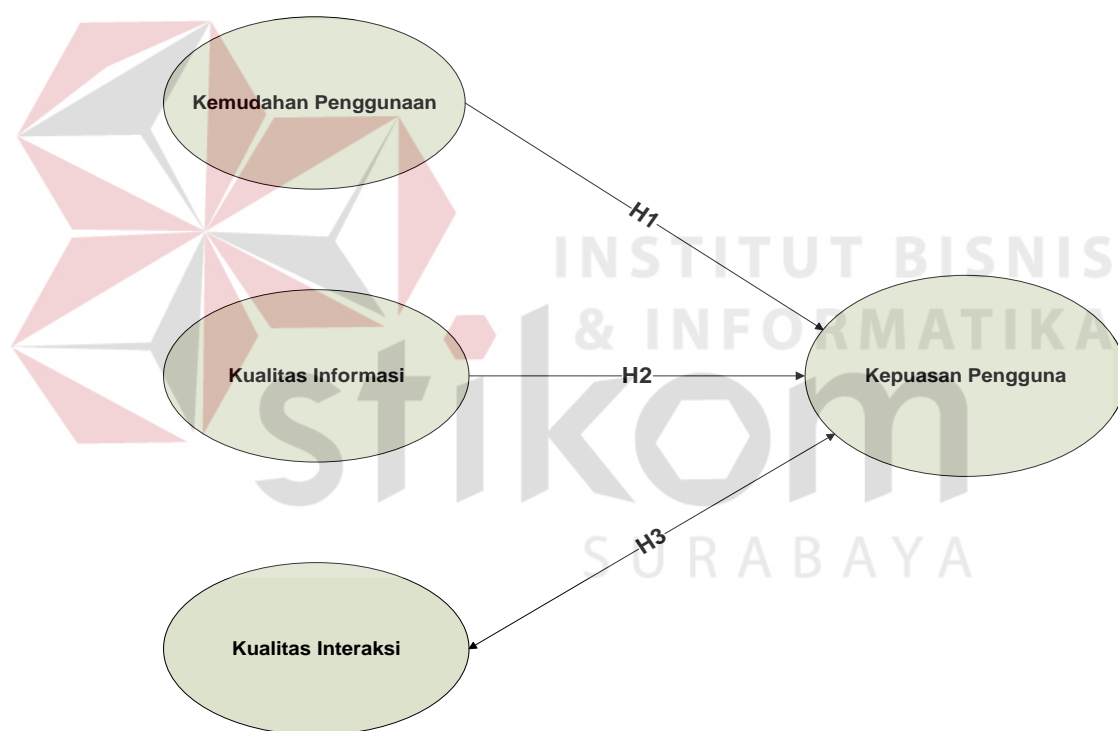
**Keterangan:**

X1 = Variabel Kemudahan Penggunaan (*Independent*)

X2 = Variabel Kualitas Informasi (*Independent*)

X3 = Variabel Kualitas Interaksi (*Independent*)

Y = Variabel Kepuasan Pengguna (*Dependent*)

**3.6 Menentukan Model dan Hipotesis**

**Gambar 3.3** Model *Webqual 4.0*

Model kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar variable yang diuji dalam penelitian. Berdasarkan model kerangka konseptual tersebut, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

H1: Ada pengaruh yang signifikan antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

H2: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

H3: Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penegasan dari kontrak atau variabel yang digunakan dengan cara tertentu untuk mengukurnya, sehingga dapat menghindari salah pengertian dan penafsiran yang berbeda. Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini menjelaskan tentang definisi konseptual variabel dan definisi operasional variabel yang meliputi dimensi dan indikator variabel.

Variabel Kualitas *Website* (X) merupakan variabel bebas (*independent*) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel Kualitas *Website* (X) pada penelitian ini berkaitan dengan kualitas pada *Website* Perwalian. Variabel Kualitas *Website* (X) variabel memiliki dimensi sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (X1) adalah harapan pengguna terhadap kemudahan dalam melakukan kegiatan perwalian atau perencanaan studi. Penelitian ini menggunakan indikator untuk variabel kemudahan penggunaan (X1) yaitu sebagai berikut:

a. Interaksi *Website* Jelas (X1.1)

Harapan pengguna agar tidak mengalami kesulitan atau kebingungan saat menggunakan *Website* Perwalian.

b. Kemudahan Navigasi (X1.2)

Harapan pengguna pada *Website* perwalian agar memiliki navigasi atau petunjuk yang dapat memudahkan pengguna dalam menemukan halaman-halaman lain.

c. Desain Sesuai (X1.3)

Harapan pengguna pada *Website* perwalian agar memiliki desain yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam melakukan perencanaan studi.

2. Kualitas Informasi (X2) adalah harapan pengguna terhadap *Website* perwalian mengenai informasi yang dibutuhkan saat melakukan kegiatan perwalian.

Penelitian ini menggunakan indikator untuk variabel kualitas informasi (X2) yaitu sebagai berikut:

a. Informasi Akurat (X2.1)

Harapan pengguna pada *Website* perwalian agar menyediakan informasi akademik secara tepat dan benar.

b. Informasi Tepat Waktu (X2.2)

Harapan pengguna pada *Website* perwalian agar informasi tepat waktu baik informasi berupa pengumuman atau jadwal perkuliahan.

c. Informasi Lengkap (X2.3)

Harapan pengguna agar *Website* perwalian memiliki informasi yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

d. Format Informasi Sesuai (X2.4)

Harapan pengguna agar format informasi pada *Website* perwalian sesuai dengan kebutuhan pengguna seperti format tabel jadwal perkuliahan.

e. Mudah Ditemukan (X2.5)

Harapan pengguna agar informasi yang dicari pada *Website* perwalian dapat mudah ditemukan, sehingga dapat mempercepat proses perencanaan studi pengguna.

3. *Interaction Quality* (X3) adalah harapan pengguna terhadap *Website* perwalian mengenai kualitas interaksi *Website* saat melakukan kegiatan perwalian. Penelitian ini menggunakan indikator untuk variabel kualitas interaksi (X3) yaitu sebagai berikut:

a. Interaksi Mudah (X3.1)

Harapan pengguna agar *Website* perwalian memiliki antarmuka (*interface*) yang memudahkan pengguna saat berinteraksi dengan *Website* perwalian.

b. Keamanan *Website* (X3.2)

Harapan pengguna agar *Website* perwalian memiliki sistem keamanan yang baik untuk menjaga data penggunanya.

c. Ruang Personal (X3.3)

Harapan pengguna agar *Website* perwalian memiliki ruang personal (*privacy*) bagi penggunanya seperti login untuk setiap pengguna.

d. Ruang Diskusi (X3.4)

Harapan pengguna agar *Website* perwalian memiliki ruang diskusi bagi penggunanya seperti *live chat* dengan sesama pengguna.

Variabel Kepuasan Pengguna (Y) merupakan variabel terikat (*dependent*) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel Kepuasan Pengguna (Y) pada penelitian ini berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap *Website* Perwalian. Variabel Kepuasan Pengguna (Y) memiliki indikator sebagai berikut:

a. Reputasi Baik (Y.1)

Harapan pengguna agar *Website* perwalian memiliki reputasi atau penilaian yang baik.

b. Interaksi Menyenangkan (Y.2)

Harapan pengguna agar antarmuka *Website* menarik dan menyenangkan.

c. Proses Cepat (Y.3)

Harapan pengguna agar tidak menunggu lama ketika masuk ke *Website* perwalian.

d. Akses Cepat (Y.4)

Harapan pengguna agar akses *Website* perwalian dari halaman utama ke halaman lain berjalan cepat.

e. Mudah Diakses (Y.5)

Harapan pengguna agar *Website* perwalian mudah diakses dimana saja dan dapat berjalan pada berbagai media dan sistem operasi.

### 3.8 Pembuatan Kuesioner dengan Metode *Webqual 4.0*

#### 1. Perancangan Konstruk Kuesioner

Konstruk adalah elemen dari kuesioner yang digunakan untuk mendefinisikan tujuan penilaian sebuah kuesioner terhadap objek kuesioner. Konstruk yang telah dibuat harus didefinisikan ke dalam sebuah konsep yang akan

menjelaskan fungsi dari masing-masing konstruk tersebut. Berikut ini adalah perancangan konstruk kuesioner dalam penelitian ini, antara lain:

a. Konstruk 1: Kemudahan Penggunaan (X1)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan *Website* perwalian untuk digunakan. Hubungan antara konstruk dengan item pernyataan dijelaskan pada Tabel 3.4.

**Tabel 3.4** Konstruk Kemudahan Penggunaan

Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kemudahan Penggunaan (X1)	Interaksi <i>Website</i> Jelas (X1.1)	<i>Website</i> Perwalian sangat jelas saat digunakan untuk berinteraksi oleh pengguna
	Kemudahan Navigasi (X1.2)	Pengguna merasa mudah untuk menggunakan navigasi dalam <i>Website</i> Perwalian
	Desain Sesuai (X1.3)	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i> Perwalian

b. Konstruk 2: Kualitas Informasi (X2)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di *Website* perwalian. Hubungan antara konstruk dengan item pernyataan dijelaskan pada Tabel 3.5.

**Tabel 3.5** Konstruk Kualitas Informasi

Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Informasi (X2)	Informasi Akurat (X2.1)	<i>Website</i> Perwalian memberikan informasi yang akurat dan terkini saat pengguna membutuhkan informasi
	Informasi Tepat Waktu (X2.2)	<i>Website</i> Perwalian memberikan informasi yang tepat waktu saat pengguna membutuhkan informasi
	Informasi Lengkap (X2.3)	<i>Website</i> Perwalian menyediakan informasi yang lengkap saat pengguna membutuhkan informasi
	Format Informasi Sesuai (X2.4)	<i>Website</i> Perwalian menyajikan format informasi yang sesuai saat pengguna membutuhkan informasi

Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Informasi (X2)	Mudah Ditemukan (X2.5)	Pengguna merasa mudah menemukan informasi yang dicari saat pengguna membutuhkan informasi

c. Konstruk 3: Kualitas Interaksi (X3)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *Website* perwalian. Hubungan antara konstruk dengan item pernyataan dijelaskan pada Tabel 3.6.

**Tabel 3.6** Konstruk Kualitas Interaksi

Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Interaksi (X3)	Interaksi Mudah (X3.1)	Pengguna merasa mudah saat berinteraksi dengan <i>Website</i> Perwalian
	Keamanan <i>Website</i> (X3.2)	Pengguna merasa aman dengan <i>Website</i> Perwalian
	Ruang Personal (X3.3)	<i>Website</i> Perwalian memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna
	Ruang Diskusi (X3.4)	<i>Website</i> Perwalian memberikan ruang untuk diskusi antar pengguna

d. Konstruk 4: Kepuasan Pengguna (Y)

Konstruk ini dibuat untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas dari *Website* perwalian. Hubungan antara konstruk dengan item pernyataan dijelaskan pada Tabel 3.7.

**Tabel 3.7** Konstruk Kepuasan Pengguna

Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kepuasan Pengguna (Y)	Reputasi Baik (Y.1)	<i>Website</i> Perwalian memiliki reputasi yang baik
	Interaksi Menyenangkan (Y.2)	Pengguna merasa senang saat berinteraksi dengan <i>Website</i> Perwalian
	Proses Cepat (Y.3)	Pengguna tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>Website</i> Perwalian

Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
Kepuasan Pengguna (Y)	Akses Cepat (Y.4)	Perpindahan akses <i>Website</i> Perwalian dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat
	Mudah Diakses (Y.5)	<i>Website</i> Perwalian mudah diakses dimana saja.

### 3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen setiap variabel yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila data atau tiap butir pernyataan sudah valid dan reliable, maka penelitian dapat dilanjutkan. Analisis reliabilitas dan validitas dengan menggunakan SPSS 23. Uji validasi dilakukan dengan rumus *product moment/pearson*. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan kepada 30 responden,. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan kepastian terhadap seluruh item dalam kuesioner untuk dapat dipahami atau dimengerti sebelum diberikan ke responden..

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian. Kuesioner dikatakan konsisten apabila dalam pengukuran dilakukan secara berulang kali maka hasil yang diberikan sama dengan catatan bahwa kondisi saat pengukuran tidak mengalami perubahan tingkat reliabilitasnya. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS 23 *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Data dikatakan reliabel jika Nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.6.



### 3.9.1 Hasil Uji Validitas

**Tabel 3.8** Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan

Indikator	Pernyataan	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Interaksi <i>Website</i> Jelas (X1.1)	<i>Website</i> Perwalian sangat jelas saat digunakan untuk berinteraksi oleh pengguna	0,730**	Valid
Kemudahan Navigasi (X1.2)	Pengguna merasa mudah untuk menggunakan navigasi dalam <i>Website</i> Perwalian	0,767**	Valid
Desain Sesuai (X1.3)	Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i> Perwalian	0,745**	Valid

Berdasarkan Tabel 3.8, maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator pada variabel kemudahan penggunaan (X1) dinyatakan valid dan ketiga indikator tersebut dapat digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh kemudahan penggunaan *website* perwalian terhadap kepuasan pengguna. Korelasi item dengan total skor tertinggi terdapat pada indikator kemudahan navigasi (X1.2) dengan pernyataan “Pengguna merasa mudah untuk menggunakan navigasi dalam *Website* Perwalian”, Sedangkan Korelasi item dengan total skor terendah terdapat pada indikator interaksi *Website* Jelas (X1.1) dengan pernyataan “*Website* Perwalian sangat jelas saat digunakan untuk berinteraksi oleh pengguna”.

**Tabel 3.9** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

Indikator	Pernyataan	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Informasi Akurat (X2.1)	<i>Website</i> Perwalian memberikan informasi yang akurat dan terkini saat pengguna membutuhkan informasi	0,700**	Valid
Informasi Tepat Waktu (X2.2)	<i>Website</i> Perwalian memberikan informasi yang tepat waktu saat pengguna membutuhkan informasi	0.800**	Valid

Indikator	Pernyataan	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Informasi Lengkap (X2.3)	<i>Website</i> Perwalian menyediakan informasi yang lengkap saat pengguna membutuhkan informasi	0,655**	Valid
Format Informasi Sesuai (X2.4)	<i>Website</i> Perwalian menyediakan format informasi yang sesuai saat pengguna membutuhkan informasi	0,603**	Valid
Mudah Ditemukan (X2.5)	Pengguna merasa mudah menemukan informasi yang dicari saat pengguna membutuhkan informasi	0,689**	Valid

Berdasarkan Tabel 3.9, maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator pada variabel kualitas informasi (X2) dinyatakan valid dan kelima indikator tersebut dapat digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh kualitas informasi *website* perwalian terhadap kepuasan pengguna. Korelasi item dengan total skor tertinggi terdapat pada indikator Informasi Tepat Waktu (X2.2) dengan pernyataan “*Website* Perwalian memberikan informasi yang tepat waktu saat pengguna membutuhkan informasi”, Sedangkan Korelasi item dengan total skor terendah terdapat pada indikator Format Informasi Sesuai (X2.4) dengan pernyataan “*Website* Perwalian menyediakan format informasi yang sesuai saat pengguna membutuhkan informasi”.

**Tabel 3.10** Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi

Indikator	Pernyataan	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Interaksi Mudah (X3.1)	Pengguna merasa mudah saat berinteraksi dengan <i>Website</i> Perwalian	0,637**	Valid

Indikator	Pernyataan	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Kemanan <i>Website</i> (X3.2)	Pengguna merasa aman dengan <i>Website</i> Perwalian	0,693**	Valid
Ruang Personal (X3.3)	<i>Website</i> Perwalian memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna	0,692**	Valid
Ruang Diskusi (X3.4)	<i>Website</i> Perwalian memberikan ruang untuk diskusi antar pengguna	0,809**	Valid

Berdasarkan Tabel 3.10, maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator pada variabel kualitas interaksi (X3) dinyatakan valid dan keempat indikator tersebut dapat digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh kualitas interaksi *website* perwalian terhadap kepuasan pengguna. Korelasi item dengan total skor tertinggi terdapat pada indikator Ruang Diskusi (X3.4) dengan pernyataan “*Website* Perwalian memberikan ruang untuk diskusi antar pengguna”, Sedangkan Korelasi item dengan total skor terendah terdapat pada indikator interaksi Ruang Personal (X3.3) dengan pernyataan “*Website* Perwalian memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna”.

**Tabel 3.11** Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

Indikator	Pernyataan	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Reputasi Baik (Y.1)	<i>Website</i> Perwalian memiliki reputasi yang baik	0,756**	Valid
Interaksi Menyenangkan (Y.2)	Pengguna merasa senang saat berinteraksi dengan <i>Website</i> Perwalian	0,746**	Valid
Proses Cepat (Y.3)	Pengguna tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>Website</i> Perwalian	0,728**	Valid
Akses Cepat (Y.4)	Perpindahan akses <i>Website</i> Perwalian dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat	0,857**	Valid

Indikator	Pernyataan	Korelasi Item dengan Total Skor	Keterangan
Mudah Diakses (Y.5)	<i>Website</i> Perwalian mudah diakses dimana saja	0,633**	Valid

Berdasarkan Tabel 3.11, maka dapat disimpulkan bahwa setiap indikator pada variabel kepuasan pengguna (Y) dinyatakan valid dan kelima indikator tersebut dapat digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh kualitas *website* perwalian terhadap kepuasan pengguna. Korelasi item dengan total skor tertinggi terdapat pada indikator Akses Cepat (Y.4) dengan pernyataan “Perpindahan akses *Website* Perwalian dari halaman utama ke halaman lain terasa cepat”, Sedangkan Korelasi item dengan total skor terendah terdapat pada indikator Mudah Diakses (Y.5) dengan pernyataan “*Website* Perwalian mudah diakses dimana saja”.

### 3.9.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Korelasi Variabel dengan Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,663	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,743	Reliabel
Kualitas Interaksi (X3)	0,657	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,793	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3.12, maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel penelitian ini dinyatakan reliabel dan keempat variabel tersebut dapat digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh kualitas *website* perwalian terhadap kepuasan pengguna. Tingkat korelasi tertinggi terdapat pada variabel kepuasan pengguna (Y), sedangkan korelasi terendah terdapat pada variabel kualitas interaksi (X3).

### 3.10 Analisis Data

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan 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 dengan menggunakan perangkat lunak yaitu *microsoft office excel 2010* data diolah dalam bentuk tabulasi.

#### 3.10.1 Analisis Korelasi dan Regresi

Pada penelitian ini yang termasuk dalam variabel *independent* (bebas) adalah kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Sedangkan yang termasuk dalam variabel *dependent* (terikat) adalah kepuasan pengguna. Analisa korelasi menyatakan derajat hubungan antara dua variabel (terikat dan bebas) tanpa memperhatikan variabel mana yang jadi peubah. Analisis regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut dengan variabel terikat (variabel *dependent*), sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas (variabel *independent*).

#### 3.10.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif variabel penelitian digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian, yaitu kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada penelitian ini memiliki dua parameter diantaranya adalah jumlah responden (mahasiswa atau mahasiswi dan dosen wali Stikom Surabaya)

tiap prodi, serta tahun angkatan dan tanggapan responden (mahasiswa dan dosen wali Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya) tentang variabel penelitian. Dari dua parameter tersebut akan diolah menjadi beberapa perhitungan data yang terdiri dari mean (rata-rata), minimum, dan maksimum. Proses analisis deskriptif ini dilakukan pada masing-masing variabel dan menggunakan aplikasi SPSS 23.

### 3.11 Rumusan Hipotesis

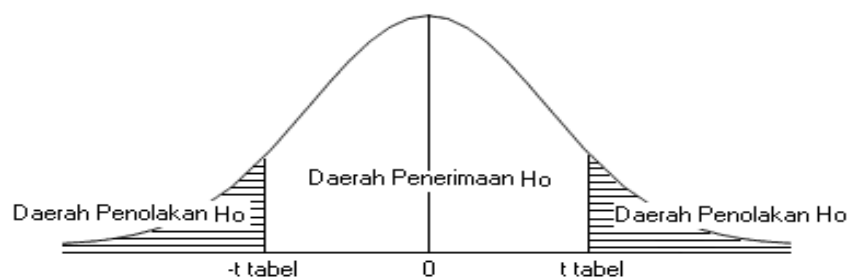
Rumusan hipotesis digunakan untuk menemukan suatu hipotesis yang merupakan kemampuan peneliti dalam mengaitkan masalah-masalah dengan variabel-variabel yang dapat diukur dengan menggunakan suatu kerangka analisis yang dibentuknya. Menggali dan merumuskan hipotesis mempunyai seni tersendiri. Peneliti harus sanggup memfokuskan permasalahan sehingga hubungan-hubungan yang terjadi dapat diterka. Menurut Nazir (2005: 154) dalam menggali hipotesis, peneliti harus melakukan hal sebagai berikut:

1. Mempunyai banyak informasi tentang masalah yang ingin dipecahkan dengan jalan banyak membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.
2. Mempunyai kemampuan untuk memeriksa keterangan tentang tempat-tempat, objek-objek serta hal-hal yang berhubungan satu sama lain dalam fenomena yang sedang diselidiki.
3. Mempunyai kemampuan untuk menghubungkan suatu keadaan dengan keadaan lainnya yang sesuai dengan kerangka teori ilmu dan bidang yang bersangkutan.

Menurut Nazir (2005:156) menyatakan bahwa hipotesis dibentuk dengan suatu pernyataan tentang frekuensi kejadian atau hubungan antar variabel. Dapat

dinyatakan bahwa sesuatu terjadi dalam suatu bagian dari seluruh waktu, atau suatu gejala diikuti oleh gejala lain, atau sesuatu lebih besar atau lebih kecil dari yang lain. Bisa juga dinyatakan tentang korelasi satu dengan yang lain. Hipotesis dapat juga menegaskan rekaan bahwa suatu ciri atau keadaan adalah satu faktor yang menentukan ciri lain atau keadaan lain. Hipotesis ini dinamakan juga hipotesis sebab akibat.

Hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah korelasi antara variabel *dependent* dan *independent* dengan menggunakan pengujian statistik. Hipotesis statistik merupakan suatu anggapan atau suatu dugaan mengenai populasi. Sebelum menerima atau menolak sebuah hipotesis, seorang peneliti harus menguji keabsahan hipotesis tersebut untuk menentukan *apakah hipotesis itu benar atau salah*.  $H_0$  dapat berisikan tanda kesamaan (*equality sign*) seperti  $=$ ,  $\leq$ , atau  $\geq$ . Bilamana  $H_0$  berisi tanda kesamaan yang tegas (*strict equality sign*)  $=$ , maka  $H_a$  akan berisi tanda tidak sama (*not-equality sign*). Jika  $H_0$  berisikan tanda ketidaksamaan yang lemah (*weak inequality sign*)  $\leq$ , maka  $H_a$  akan berisi tanda ketidaksamaan yang kuat (*strict inequality sign*)  $>$ ; dan jika  $H_0$  berisi  $\geq$ , maka  $H_a$  akan berisi  $<$ . Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, pemilihan test statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikan, menggambarkan daerah penarikan pengujian dan penarikan kesimpulan.



**Gambar 3.4** Uji Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data primer yang diukur menggunakan korelasi *rank spearman* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kedua variabel, kemudian melihat tabel *variables entered or removed, model summary*, dan menghitung koefisien, kemudian hasil pengujian hipotesis yang dilakukan berdasarkan pada hasil kriteria tingkat signifikansi yang telah dijelaskan di atas, juga dari teori-teori yang mendukung objek dari masalah yang diteliti. Rumusan hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah korelasi antara variabel *dependent* dan *independent* atau variabel X dan Y.