



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT  
WAVE WAHANA WISESA TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**



**TUGAS AKHIR**

**Program Studi  
S1 Sistem Informasi**

**INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA**

**stikom  
SURABAYA**

**Oleh:**

**SAEPUL JAELANI**

**11.41010.0112**

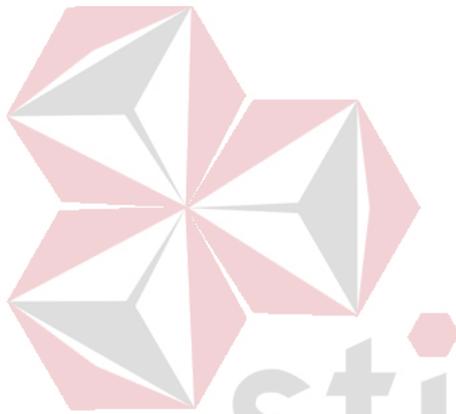
---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA  
2017**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT WAVE  
WAHANA WISESA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana Komputer**



**INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA**

**stikom**  
SURABAYA

**Oleh :**

**Nama : Saepul Jaelani**

**NIM : 11.41010.0112**

**Program : S1 (Strata Satu)**

**Jurusan : Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA INSTITUT BISNIS DAN  
INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**2017**



*"Jika kamu adalah gamer sejati maka mainkanlah berbagai macam game,  
agar suatu saat kau bosan kau akan sadar, bahwa game yang harus benar-benar kau  
menangkan adalah game yang bernama KEHIDUPAN"*

-Nichi The sun

INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA



*Ku persembahkan kepada*

*Ayahanda dan Ibunda tercinta*

*Beserta semua orang yang mendukung dan menyayangiku*

INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT WAVE**  
**WAHANA WISESA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**  
**MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL**

dipersiapkan dan disusun oleh

**Saepul Jaelani**

**NIM : 11.41010.0112**

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji  
pada : Agustus 2017

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

I. **Sulistiowati, S.Si., M.M.**

II. **Sri Suhandiah, S.S., M.M.**

Penguji

**Teguh Sutanto, M.Kom., MCP**

Handwritten signatures of the examiners and reviewer, including the name 'Saepul Jaelani' and the date '30/17'.

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana



FAKULTAS TEKNOLOGI  
DAN INFORMATIKA

**stikom**

SURABAYA  
**Dr. Jusak**

30/17  
10

**Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya :

Nama : Saepul Jaelani  
NIM : 11410100112  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Judul Karya : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
WEBSITE PT WAVE WAHANA WISESA TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Agustus 2017

Yang Menyetujui



**Saepul Jaelani**

Nim: 11410100112

## ABSTRAK

PT Wave Wahana Wisesa adalah penyedia berbagai *game online* yang menyediakan tujuh buah *game online* yaitu *three Kingdom*, *Fantasy Saga*, *Angel Love*, *Redcliff*, *Godswar*, *Rise of magic*, dan *Fairy tail online*. Untuk dapat mengakses *game* yang disediakan oleh PT. Wave Wahana Wisesa, pengguna terlebih dahulu harus melakukan registrasi akun di *website* yang telah disediakan di [www.wavegame.net](http://www.wavegame.net).

Permasalahannya adalah sejak bulan Juni sampai dengan bulan November 2016, jumlah pengguna *website* mengalami penurunan dari 140.000 pengguna menjadi 45.000 pengguna. Selain itu dalam forum dan grup *facebook* wavegame juga terdapat keluhan yang mengakibatkan ketidakpuasan mengenai akses layanan dan informasi *website*, dengan adanya permasalahan diatas dilakukan analisis pengaruh kualitas layanan *website* Pt Wave Wahana Wisesa terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WEBQUAL.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa kualitas kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna wavegame.net dengan pengaruh sebesar 64%, sedangkan kualitas informasi dan kualitas interaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Rekomendasi yang diberikan untuk pengelola sebaiknya meningkatkan indikator dari kualitas kegunaan agar mudah dipahami, ditelusuri, dan digunakan.

*Kata Kunci: Kualitas Layanan Website, Kepuasan Pengguna, Regresi Linear, Game Online*

## KATA PENGANTAR

Mengucap puji syukur kehadirat ALLAH SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Website Pt Wave Wahana Wisesa Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual”

Mulai dari tahap perencanaan hingga tahap penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

Allah SWT yang telah memberikan seluruh kemudahan, kesabaran dan segala hal dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Dan juga

1. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd selaku Rektor Stikom Surabaya.
2. Bapak Dr. Jusak Selaku Dekan Stikom Surabaya
3. Ibu Dr. M.J. Dewiyani Sunarto selaku Kepala Prodi S1 Sistem Informasi.
4. Ibu Sulistiowati S.Si., M.M. selaku Dosen pembimbing I yang selalu membantu dalam proses pembuatan laporan ini dan Ibu Sri Suhandiah, S.S., M.M. selaku Dosen pembimbing II yang selalu mengingatkan dan mengawasi saya dalam mengerjakan TA.
5. Ibu Desy selaku pimpinan Perpustakaan dan juga semua nya yang telah membantu saya.
6. Kepada kekasih hati Ati Cahyati S.Pd. yang selalu mendukung dan mengingatkan akan kehidupan.
7. Teman-teman dan sahabat tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.

8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kesempatan Tugas Akhir ini

Tentu saja masih jauh dari sempurna sehingga penulis akan senang hati dalam menerima kritik yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Surabaya, 23 Agustus 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Website.....	6
2.2 Kaulitas Website.....	8
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.4 Konsep Webqual .....	10
2.5 Hubungan antara Kualitas Informasi dengan kepuasan Pelanggan.....	11
2.6 Hubungan antara Kualitas Interaksi dengan kepuasan Pelanggan .....	11
2.7 Hubungan antara Kualitas penggunaan dengan kepuasan Pelanggan....	11
2.8 Model Konseptual .....	12
2.9 Pengukuran Variabel .....	12
2.10 Uji Validitas.....	13

2.11	Uji Reliabilitas.....	13
2.12	Uji Normalisasi.....	13
2.13	Uji Multikolinieritas .....	14
2.14	Uji Heteroskedastisitas .....	15
2.15	Uji Autokorelasi .....	16
2.16	Uji Linieritas.....	16
2.17	Regresi.....	16
2.18	Regresi Linear Berganda .....	17
2.19	Uji F.....	17
2.20	Uji T.....	19
2.21	Analisis Kolerasi Ganda.....	21
2.22	Analisis Determinasi .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>22</b>
3.1	Alur Proses Metodologi Penelitian.....	22
3.2	Tahap Awal .....	22
3.2.1	Identifikasi Masalah.....	23
3.2.2	Studi Literatur .....	23
3.2.3	Tahap Pengumpulan Data.....	23
3.2.4	Populasi dan Sampel penelitian .....	24
3.2.5	Variabel dan Model Hipotesis Penelitian .....	24
3.2.6	Definisi Operasional .....	24
3.2.7	Desain Kuesioner.....	26
3.3	Tahap Analisis .....	31
3.3.3	Uji Asumsi .....	37

A. Uji Normalisasi Data.....	37
B. Uji Multikolinearitas .....	38
C. Uji Autokorelasi.....	39
D. Uji Heteroskedastisitas.....	40
E. Uji Linearitas.....	42
3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Identifikasi Masalah .....	45
4.2 Studi Literatur.....	45
4.3 Tahap Pengumpulan Data.....	46
4.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
4.5 Variabel dan Hipotesis .....	47
4.6 Gambaran Umum Responden.....	48
4.7 Uji Validitas.....	48
4.8 Uji Reliabilitas.....	54
4.9 Analisis Deskriptif.....	59
4.10 Uji Asumsi.....	63
4.10.1 Uji Normalitas Data.....	64
4.10.2 Uji Multikolineritas.....	65
4.10.3 Uji Heteroskedastisitas .....	66
4.10.4 Uji Autokolerasi.....	67
4.10.5 Uji Linearitas .....	67
4.11 Analisis Regresi Linear Berganda .....	71
4.11.1 Hasil Uji T dan Uji F .....	72

4.12	Pembahasan .....	74
4.12.1	Pembahasan Kualitas Kegunaan .....	74
4.12.2	Pembahasan Kualitas Informasi .....	75
4.12.3	Pembahasan Kualitas Interaksi .....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		79
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Saran .....	79
LAMPIRAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variabel penelitian .....	13
Tabel 3. 1 Variabel dan indikator kuesioner .....	26
Tabel 3. 2 Tabel pernyataan dari indikator $X_1$ .....	27
Tabel 3. 3 Tabel pernyataan dari indikator $X_2$ .....	28
Tabel 3. 4 Tabel pernyataan dari indikator $X_3$ .....	28
Tabel 3. 5 Tabel pernyataan indikator $Y$ .....	28
Tabel 3. 6 Penentuan skala likert .....	29
Tabel 3. 7 Kuesioner kualitas kegunaan .....	30
Tabel 3. 8 Kuesioner kualitas informasi .....	30
Tabel 3. 9 Kuesioner kualitas interaksi .....	31
Tabel 3. 10 Kuesioner kepuasan pengguna .....	31
Tabel 4. 1 <i>Output</i> Uji Validitas Kualitas Kegunaan ( $X_1$ ) .....	48
Tabel 4. 2 <i>Output</i> uji validitas Kualitas Informasi ( $X_2$ ) .....	50
Tabel 4. 3 <i>Output</i> uji validitas Kualitas Interaksi ( $X_3$ ) .....	51
Tabel 4. 4 <i>Output</i> uji validitas Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) .....	53
Tabel 4. 5 <i>Output</i> Kualitas Kegunaan ( $X_1$ ) .....	54
Tabel 4. 6 <i>Output</i> Kualitas Kegunaan ( $X_1$ ) .....	55
Tabel 4. 7 <i>Output</i> Kualitas Kegunaan ( $X_1$ ) .....	55
Tabel 4. 8 <i>Output</i> Kualitas Informasi ( $X_2$ ) .....	56
Tabel 4. 9 <i>Output</i> Kualitas Informasi ( $X_2$ ) .....	56
Tabel 4. 10 <i>Output</i> Kualitas Informasi ( $X_2$ ) .....	56
Tabel 4. 11 <i>Output</i> Kualitas Interaksi ( $X_3$ ) .....	57
Tabel 4. 12 <i>Output</i> Kualitas Interaksi ( $X_3$ ) .....	57

Tabel 4. 13	<i>Output</i> Kualitas Informasi ( $X_3$ ).....	58
Tabel 4. 14	<i>Output</i> Kepuasan Pengguna (Y) .....	58
Tabel 4. 15	<i>Output</i> Kepuasan Pengguna (Y) .....	58
Tabel 4. 16	<i>Output</i> Kepuasan Pengguna (Y) .....	59
Tabel 4. 17	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Kegunaan.....	60
Tabel 4. 18	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi .....	61
Tabel 4. 19	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi .....	62
Tabel 4. 20	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	62
Tabel 4. 21	Multikolineritas Coefficients .....	65
Tabel 4. 22	<i>Output</i> Uji Autokolerasi <i>run test</i> .....	67
Tabel 4. 23	<i>Output</i> Uji linearitas Kualitas Kegunaan * Kepuasan Pengguna.....	68
Tabel 4. 24	<i>Output</i> Uji linearitas Kualitas Informasi * Kepuasan Pengguna.....	69
Tabel 4. 25	<i>Output</i> Uji linearitas Kualitas Interaksi * Kepuasan Pengguna.....	70
Tabel 4. 26	Uji koefisien Pengaruh kualitas layanan <i>website</i> .....	70
Tabel 4. 27	<i>Output</i> Regression ANOVA .....	71
Tabel 4. 28	<i>Output</i> Regrssion Coefficients .....	72
Tabel 4. 29	Pembahasan variabel Kualitas Kegunaan .....	74
Tabel 4. 30	Pembahasan Variabel Kualitas Informasi.....	76
Tabel 4. 31	Pembahasan Variabel Kualitas Interaksi.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengguna <i>www.wavegame.net</i> .....	2
Gambar 2. 1 Dimensi WebQual .....	12
Gambar 3. 1 Metode Penelitian .....	22
Gambar 3. 2 Imput data X1 .....	33
Gambar 3. 3 Compute Variable .....	33
Gambar 3. 4 Variabel baru total .....	34
Gambar 3. 5 Kotak dialog Bivariate Correlations.....	35
Gambar 3. 6 Kotak dialog Reliability Analysis .....	36
Gambar 3. 7 Kotak Dialog Reliability analysis Statistics .....	37
Gambar 3. 8 Kotak dialog linear regression: plots.....	38
Gambar 3. 9 Kotak dialog linear regression statistics.....	39
Gambar 3. 10 Kotak dialog linear regression: statistics.....	40
Gambar 3. 11 Kotak dialog linear regression.....	41
Gambar 3. 12 kotak dialog linear regression : save .....	42
Gambar 3. 13 kotak dialog means : Option.....	43
Gambar 4. 1 Kerangka Konseptual .....	47
Gambar 4. 2 Grafik normal P-Plot .....	64
Gambar 4. 3 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	66

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT Wave Wahana Wisesa adalah penyedia berbagai *game online* yang beralamat di Jl. Kayun 24 Surabaya. Perusahaan yang berdiri pada Tahun 2012 ini memiliki tujuh buah *game online* yang disediakan diantaranya adalah *3 Kingdom, Fantasy Saga, Angel Love, Redcliff, Godswar, Rise of magic, dan Fairy tail online*. Untuk dapat mengakses *game* yang disediakan oleh PT. Wave Wahana Wisesa maka terlebih dahulu harus melakukan registrasi akun di *website* yang telah disediakan di [www.wavegame.net](http://www.wavegame.net). Situs [wavegame.net](http://www.wavegame.net) memiliki fitur seperti *download game*, pengisian *voucher*, dan terdapat informasi tentang *event* untuk masing – masing *game*. Untuk mendapatkan *voucher* [wavegame](http://www.wavegame.net) dapat dibeli di warnet seluruh Indonesia atau *website ipay*, dan gudang *voucher*.

Berdasarkan wawancara dengan pengunjung *website* [wavegame.net](http://www.wavegame.net) terdapat beberapa keluhan banyaknya konten dan kontek yang tidak berhubungan dengan *game* yang muncul dihalaman *website* yang membuat pengunjung kesulitan dalam menelusuri *website* [wavegame.net](http://www.wavegame.net) sehingga pengunjung sulit menelusuri *website* tersebut. Berdasarkan dari data yang diperoleh terdapat penurunan jumlah pengguna dan pendaftar sejak bulan Juni hingga bulan November 2016 dapat dilihat dari gambar 1.1 berikut:



Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengguna [www.wavegame.net](http://www.wavegame.net) (Juni– November 2016).

Menurut Irawan (2004), kepuasan pengguna salah satunya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, kepuasan pengguna juga dapat dilihat dari jumlah pengguna yang terus meningkat. Untuk itu berdasarkan permasalahan diatas diperlukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual* 4.0. Menurut Sanjaya (2012) *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area kualitas yaitu, kualitas pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*). Diharapkan penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan *website*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahannya adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi *website* terhadap kepuasan pelanggan *wavegame.net*.
2. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi *website* terhadap kepuasan pelanggan *wavegame.net*.
3. Bagaimana pengaruh penggunaan *website* terhadap kepuasan pelanggan *wavegame.net*.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam Tugas Akhir ini, agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada, maka diberikan batasan yaitu:

1. Responden penelitian adalah pengunjung *wavegame.net* di Surabaya.
2. Analisis data menggunakan metode analisis regresi linear berganda.
3. Kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir.
4. Pengambilan sampel menggunakan teori Ferdinand.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna *website wavegame.net*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas informasi, kualitas interaksi dan kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna *website* *waavegame.net* yang pada akhirnya akan dapat digunakan untuk mengembangkan *website* kearah yang lebih baik.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam penyusunan laporan ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub. Adapun sistematika penulisan terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan penutup.

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir dan sistematika penulisan buku ini.

### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini membahas mengenai pengertian *website*, kepuasan pelanggan, teori tentang konsep metode *webqual*, hubungan antar tiga dimensi *webqual* dengan kepuasan pelanggan, pengukuran variabel, teknik pengambilan sampel, uji asumsi serta uji regresi linier berganda.

### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini merupakan bab metodologi penelitian yang berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian analisis terdiri dari identifikasi masalah, studi literatur, populasi dan sampel,

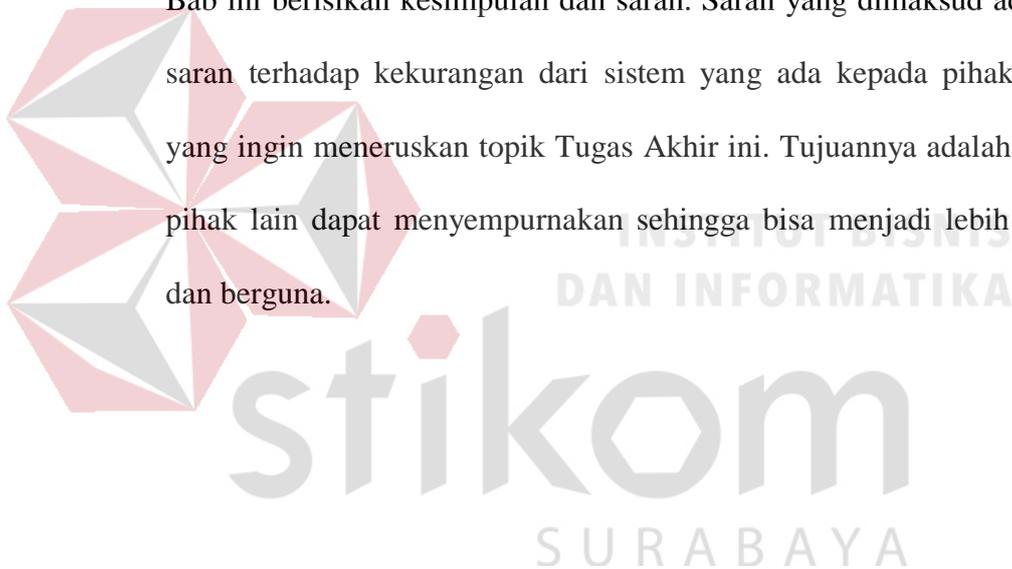
model hipotesis, tahap pelaksanaan, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, uji regresi linier berganda serta evaluasi sampai didapatkan suatu kesimpulan dan saran.

#### **BAB IV : Deskripsi Pekerjaan**

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil penelitian [www.wavegame.com](http://www.wavegame.com) menggunakan *webqual* dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik Tugas Akhir ini. Tujuannya adalah agar pihak lain dapat menyempurnakan sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai dasar – dasar yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Hal ini sangat penting karena teori – teori tersebut digunakan sebagai landasan pemikiran. Adapun teori – teori yang digunakan sebagai berikut.

#### 2.1 Website

Menurut Ardhana (2012), *Web* adalah suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep *hyperlink*, yang memudahkan *surfer* (sebutan para pemakai komputer yang melakukan *browsing* atau penelusuran informasi melalui internet). Sebuah halaman *website* adalah dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server *website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *website browser*. Semua publikasi dari *website – website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Berdasarkan pengertiannya, *web* juga memiliki kriteria, sehingga dapat dikatakan telah memenuhi syarat sebagai *web* yang baik. Adapun kriteria *web* yang baik menurut Budi (2010) untuk kualitas sistem yang dinilai oleh pengguna dari segi:

1. Ketergunaan (*Usability*)

Situs *web* harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, antara lain: mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah.

## 2. Sistem Navigasi (*Structure*)

Kemudahan bernavigasi dalam situs *web* melibatkan sistem navigasi situs *web* secara keseluruhan dan desain *interface* situs *web* tersebut. Dengan demikian pengguna dapat menemukan apa yang mereka cari dengan mudah.

## 3. Desain Visual (*reliability*)

Kepuasan visual seorang *user* secara subyektif melibatkan bagaimana desainer visual situs *web* menikmati dan menjelajahi situs *web* dengan menjelajahi melalui *layout*, bentuk, warna, dan tipografi. Grafik membuat halaman *web* menjadi lebih indah tetapi juga bisa memperlambat akses dengan semakin besarnya ukuran file.

## 4. Lama Respon (*Loading Time*)

Jumlah lama waktu yang dihitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, ini berkaitan dengan kecepatan sistem *website* itu sendiri.

## 5. *Contents*

Sebaiknya adapun situs *web* secara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti, konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target *audien* situs *web* tersebut.

## 6. *Accessibility*

Halaman *web* harus dapat digunakan oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, termasuk orang cacat.

## 7. *Interaktif*

Buat situs *web* yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan situs *web*.

## 2.2 Kaulitas Website

Hyejeong dan Niehm (2009), mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu:

1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara *online* dan *customer service*.

Hidayat (2010), mengatakan bahwa *website* yang efektif menampilkan tujuh elemen desain yang disebut 7C, yaitu:

1. *Context* (konteks), tata letak dan desain.
2. *Content* (konten), teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam *website*
3. *Community* (komunitas), bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
4. *Customization* (penyesuaian), kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs.
5. *Communication* (komunikasi), bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah.
6. *Connection* (koneksi), tingkat hubungan situs itu dengan situs lain.

7. *Commerce* (perdagangan), kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi komersial.

Perusahaan harus memberikan perhatian khusus pada *factor* konteks dan konten serta menerapkan “C” lainnya *Constant change* (perubahan konstan) untuk mendorong kunjungan berulang.

### 2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009), Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Irawan (2004), faktor – faktor yang mendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.
3. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
4. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional *value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

## 2.4 Konsep Webqual

Menurut Barnes dan Vidgen (2003), *WebsiteQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *SERVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebsiteQual* dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). WebQual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah WebQual 4.0 yang menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari *website* yaitu:

1. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut Barnes (2003), Kualitas Informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik,

menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

## **2.5 Hubungan antara Kualitas Informasi dengan kepuasan Pelanggan**

Dari hasil penelitiannya, Park dan Kim (2003) mengemukakan bahwa kualitas informasi suatu situs menentukan puas atau tidaknya pengakses suatu situs. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam konteks *online*, proses pencarian informasi atau proses pembelian, kualitas informasi yang ditampilkan adalah hal yang sangat penting bagi pengakses situs.

## **2.6 Hubungan antara Kualitas Interaksi dengan kepuasan Pelanggan**

Dari hasil penelitian Park dan Kim (2003) mengemukakan bahwa kualitas interaksi pengguna situs berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks *online*, proses pencarian informasi, kualitas interaksi adalah hal yang penting. Ketika seluruh informasi yang disediakan memberikan pelanggan mendapat apa yang diinginkan sesuai tujuan, akan mempengaruhi evaluasi terhadap situs tersebut.

## **2.7 Hubungan antara Kualitas penggunaan dengan kepuasan Pelanggan**

Liljander et al (2002) mengemukakan bahwa kualitas desain dan penggunaan situs berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Dalam konteks *Online*, desain situs seringkali dianggap sebagai pengganti dari faktor fisik yang merupakan representatif perusahaan, dimana kemudahan navigasi, tampilan menarik dan kenyamanan mempengaruhi evaluasi kepuasan pengakses.

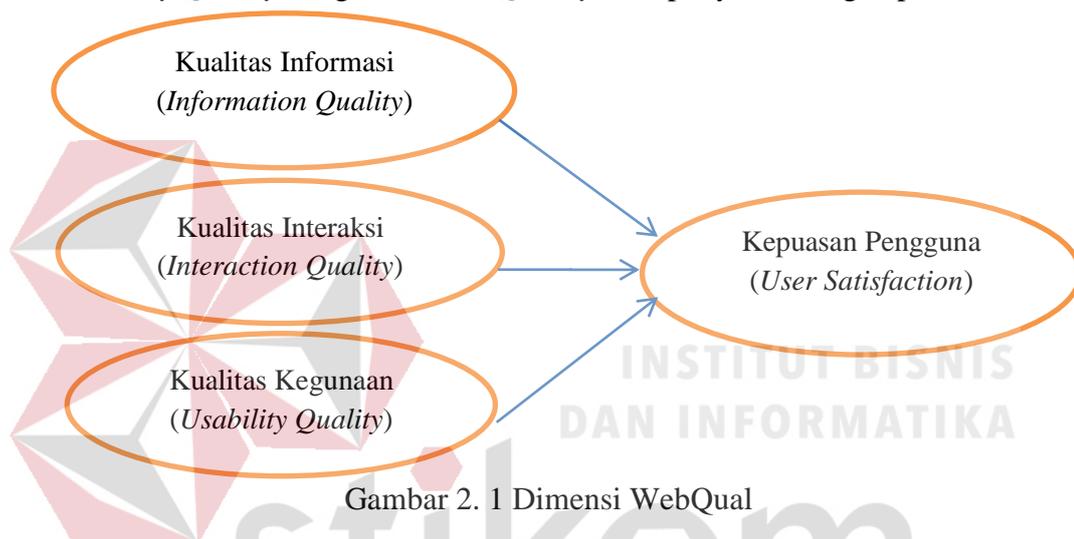
## 2.8 Model Konseptual

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

H1: *Information Quality* dengan *Website Quality* mempunyai hubungan positif.

H2: *Interaction Quality* dengan *Website Quality* mempunyai hubungan positif.

H3: *Usability Quality* dengan *Website Quality* mempunyai hubungan positif.



Gambar 2. 1 Dimensi WebQual

## 2.9 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*, skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala social. yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Riduwan, 2012). Nilai pengukuran dapat dilihat pada tabel 2.3 berikut.

Tabel 2. 1 Variabel penelitian

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

### 2.10 Uji Validitas

Menurut Sundayana (2011), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.

### 2.11 Uji Reliabilitas

Sugiyono (2010), Uji keandalan 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 keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut jawaban yang dapat dipercaya.

### 2.12 Uji Normalisasi

Menurut Ghozali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi

normal, bila data tidak normal maka teknik statistik parametrik tidak dapat digunakan untuk alat analisis. 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 kurva 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 kurva normal standart, dengan menggunakan rumus

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

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.

### 2.13 Uji Multikolineritas

Menurut Priyanto (2012) multikolineritas merupakan kondisi dimana pada model regresi ditemukan adanya kolerasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel *independent*. Model regresi yang baik tidak boleh terjadi

korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas digunakan persamaan

$$F = \frac{R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2 / (k - 2)}{(1 - R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2) / (N - k + 1)}$$

Menurut Ghozali (2011) pengambilan keputusan pada uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

1. Melihat nilai *Tolerance*
  - a. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi *Multikolinieritas* terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
  - b. Jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.
2. Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)
  - a. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
  - b. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.

## 2.14 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyanto (2012) heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual. Model regresi yang benar adalah yang tidak ada heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2011) dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yakni:

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya,
- b. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

### 2.15 Uji Autokorelasi

Menurut Sudarmanto (2013) autokorelasi merupakan kondisi dimana terdapat korelasi atau hubungan antar pengamatan atau observasi, baik itu dalam bentuk observasi deret waktu (*time series*) atau observasi *crosssection*, yang dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi di antara data pengamatan atau tidak. Berdasarkan konsep tersebut, maka uji autokorelasi sangat penting untuk dilakukan tidak hanya pada data yang bersifat *time series* saja, akan tetapi semua data (*independent variable*) yang diperoleh perlu diuji terlebih dahulu autokorelasinya apabila akan dianalisis dengan regresi linier ganda. Untuk mengetahui adanya autokorelasi atau tidak, dapat dilakukan melalui percobaan dari Durbin-Watson menggunakan persamaan

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2}$$

$e_t$  = residual tahun t

$e_{t-1}$  = residual satu tahun sebelumnya

### 2.16 Uji Linieritas

Linieritas adalah hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Menurut Sudjana (2003), "Uji linieritas dimaksudkan untuk menguji linier tidaknya data yang di analisis".

### 2.17 Regresi

Menurut Sugiyono (2012), analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel *dependent*, bila nilai variabel *independent* dimanipulasi atau dirubah-rubah atau dinik-turunkan.

Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel *dependent* dapat dilakukan melalui peningkatan variabel *independent* atau tidak.

## 2.18 Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2012), analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependent* (kriterium), bila dua atau lebih variabel *independent* 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:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \dots$$

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)

## 2.19 Uji F

Menurut Ghozali (2011), uji statistic F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi f adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

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

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

2. Menentukan tingkat signifikansi

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

3. Menentukan F hitung

4. 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:

1)  $df \text{ numerator} = df_n = df_1 = k - 1$

2)  $df \text{ denominator} = df_d = df_2 = n - k$

Keterangan:

$df = \text{degree of freedom}$  atau derajat kebebasan

$n =$  Jumlah sampel

$k =$  banyaknya koefisien regresi

3) Kriteria pengujian

a.  $H_0$  diterima bila  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$

b.  $H_0$  ditolak bila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$

4) Membandingkan F hitung dengan F tabel

## 5) Kesimpulan

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_a$ . 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*.

## 2.20 Uji T

Menurut Ghozali (2011), uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen atau variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel dependen atau variabel terikat. Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi t adalah sebagai berikut:

### 1. 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.

#### a. Hipotesa nol = $H_0$

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

#### b. Hipotesa nol = $H_a$

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

### 2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0.05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

### 3. Menentukan T hitung

#### 4. 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 pada persamaan:

$$df = n - k$$

Keterangan:

df = *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Banyaknya koefisien regresi + konstanta

#### 5. Kriteria Pengujian

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

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

#### 6. Membandingkan T hitung dengan T tabel

#### 7. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_0$  menerima  $H_a$ . Nilai t tabel yang diperoleh dibandingkan nilai t hitung, bila t hitung lebih besar dari t tabel, maka  $H_0$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* berpengaruh pada variabel *dependent*. Apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

### 2.21 Analisis Kolerasi Ganda

Kolerasi ganda (*multiple colleration*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel *independen* secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel *dependent* (Sugiyono, 2012). Kolerasi ganda digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel bebas atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variabel terikatnya. Sehingga dapat diketahui besarnya sumbangan seluruh variabel bebas yang menjadi obyek penelitian terhadap variabel terikatnya.

### 2.22 Analisis Determinasi

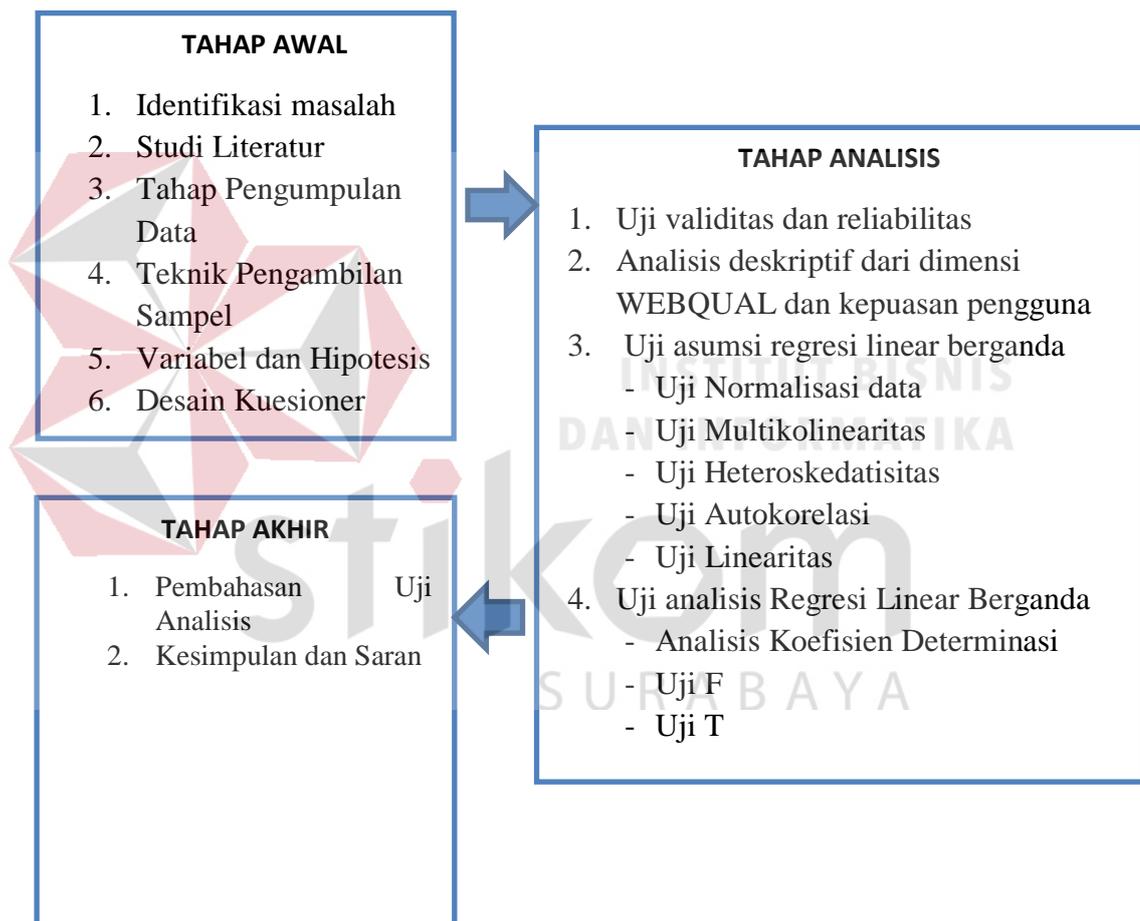
Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Dalam analisis regresi berganda, koefisien determinasi mengukur proporsi atau presentase sumbangan variabel penjelas yang masuk ke dalam model terhadap variasi naik turunnya variabel Y secara bersamaan (Siagian dan Sugiarto, 2006). Determinasi adalah diantara nol dan satu ( $0 < R^2 < 1$ ) dan selalu bernilai positif, sebab merupakan rasio dari dua jumlah kuadrat yang nilainya juga selalu positif.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Alur Proses Metodologi Penelitian

Proses tahapan dalam metodologi penelitian meliputi tahap awal, tahap pengumpulan data, tahap analisis dan tahap pengambilan keputusan. Tahapan tahapan tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Metode Penelitian

#### 3.2 Tahap Awal

Pada tahap awal dalam melakukan metodologi penelitian terbagi menjadi beberapa proses, antara lain: Identifikasi Masalah, Studi Literatur, Tahapan

Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Variabel dan Hipotesis, Definisi Operasional dan Desain Kuesioner.

### **3.2.1 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah adalah tindakan yang diperlukan untuk mengetahui inti dari problem atau persoalan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan tersebut, identifikasi masalah di tentukan dari hasil melihat jumlah pengguna.

### **3.2.2 Studi Literatur**

Uraian tentang teori, temuan, dan bahan penelitian lain yang digunakan sebagai dasar landasan kegiatan penelitian dalam menyusun kerangka pemikiran dari rumusan masalah.

### **3.2.3 Tahap Pengumpulan Data**

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data-data penelitian terdahulu.

### 3.2.4 Populasi dan Sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *website* www.wavegame.net, karena jumlah pengguna tidak diketahui maka populasi yang digunakan adalah pengguna *website* wavegame.net yang berada di Surabaya.

Dalam penelitian ini sampel tidak diketahui jumlahnya sehingga jumlah sampel sebanyak 5 – 10 kali jumlah parameter yang diestimasi (Ferdinand, 2000), dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diestimasi dikalikan sepuluh, dengan dasar tersebut sampel minimal diketahui berjumlah 30 orang. Jumlah responden yang terkumpul ada sebanyak 50 orang dan hal ini sesuai dengan persyaratan diatas tersebut.

### 3.2.5 Variabel dan Model Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah tingkat kebenaran yang masih harus diuji dengan menggunakan teknik tertentu. Hipotesis dirumuskan dalam hal teori, dugaan, pengalaman pribadi / orang lain, kesan umum, kesimpulannya adalah masih sangat awal. Hipotesis adalah pernyataan keadaan populasi yang akan diverifikasi menggunakan data / informasi yang dikumpulkan melalui sampel.

### 3.2.6 Definisi Operasional

#### A. Kualitas Kegunaan

Kualitas kegunaan adalah kemampuan *website* untuk mudah digunakan dan dipelajari, Dalam penelitian ini kualitas kegunaan *website* terdiri dari; Mudah dipelajari, mudah dipahami, navigasi mudah, mudah digunakan,

tampilan menarik, desain yang sesuai, berkompeten, dan memberikan pengalaman positif.

#### B. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah kemampuan informasi secara konsisten dapat memenuhi harapan dan menjawab kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini kualitas informasi terdiri dari; informasi akurat, informasi terpercaya, *informasi up to date*, informasi relevan, informasi mudah dipahami, informasi detail, dan kesesuaian informasi.

#### C. Kualitas Interaksi

Kualitas Interaksi adalah kemampuan *website* untuk memberikan kepercayaan pengguna terhadap pengguna *website* tersebut, pada penelitian ini kualitas interaksi terdiri dari; rasa aman, reputasi bagus, kemudahan komunikasi, rasa senang, kepercayaan menyimpan informasi, komunitas yang spesifik, layanan yang sesuai.

#### D. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna *website* wavegame.net adalah perasaan menyenangkan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan *website* karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai, dalam penelitian ini kepuasan pengguna terdiri dari; rasa suka dengan *website*, rasa suka dengan layanan, akses cepat, manfaat, kemudahan akses, kesenangan menggunakan.

### 3.2.7 Desain 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 ini akan dirancang untuk mengukur kualitas website dengan beberapa tahapan, yaitu :

1. Menentukan variabel, seleksi indikator dan menambahkan variabel terikat

Pada tahap ini menentukan variabel yang digunakan berdasarkan 3 variabel pada Webqual 4.0, selanjutnya melakukan seleksi/*mapping* setiap indikator pada setiap variabel yang disesuaikan pada objek penelitian, dan selanjutnya menambahkan variabel terikat.

Tabel 3. 1 Variabel dan indikator kuesioner

Variabel	Indikator
Kualitas kegunaan ( $X_1$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dipelajari (<math>X_{11}</math>)</li> <li>2. Mudah dipahami (<math>X_{12}</math>)</li> <li>3. Navigasi mudah (<math>X_{13}</math>)</li> <li>4. Mudah digunakan (<math>X_{14}</math>)</li> <li>5. Tampilan menarik (<math>X_{15}</math>)</li> <li>6. Desain yang sesuai (<math>X_{16}</math>)</li> <li>7. Berkompeten (<math>X_{17}</math>)</li> <li>8. Memberikan pengalaman positif (<math>X_{18}</math>)</li> </ol>
Kualitas informasi ( $X_2$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi akurat (<math>X_{21}</math>)</li> <li>2. Informasi terpercaya (<math>X_{22}</math>)</li> <li>3. Informasi up to date (<math>X_{23}</math>)</li> <li>4. Informasi relevan (<math>X_{24}</math>)</li> <li>5. Informasi mudah dipahami (<math>X_{25}</math>)</li> <li>6. Informasi detail (<math>X_{26}</math>)</li> <li>7. Kesesuaian informasi (<math>X_{27}</math>)</li> </ol>
Kualitas interaksi ( $X_3$ )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rasa aman (<math>X_{31}</math>)</li> <li>2. Reputasi bagus (<math>X_{32}</math>)</li> <li>3. Kemudahan komunikasi (<math>X_{33}</math>)</li> <li>4. Rasa senang (<math>X_{34}</math>)</li> <li>5. Kepercayaan menyimpan informasi (<math>X_{35}</math>)</li> <li>6. Komunitas yang spesifik (<math>X_{36}</math>)</li> </ol>

Variabel	Indikator
	7. Layanan yang sesuai ( $X_{3,7}$ )
Kepuasan pengguna (Y)	1. Rasa suka dengan website ( $Y_{1,1}$ ) 2. Rasa suka dengan layanan ( $Y_{1,2}$ ) 3. Akses cepat ( $Y_{1,3}$ ) 4. Manfaat ( $Y_{1,4}$ ) 5. Kemudahan akses ( $Y_{1,5}$ ) 6. Kesenangan menggunakan ( $Y_{1,6}$ )

## 2. Menyusun pernyataan setiap indikator

Tahapan ini dilakukan pembuatan pernyataan yang sesuai dari setiap indikator dalam variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 3. 2 Tabel pernyataan dari indikator  $X_1$

Indikator	Pernyataan
Mudah dipelajari ( $X_{1,1}$ )	Anda merasa mudah untuk mempelajari <i>website wavegame.net</i>
Mudah dipahami ( $X_{1,2}$ )	Anda merasa mudah untuk mengoperasikan <i>website wavegame.net</i>
Navigasi mudah ( $X_{1,3}$ )	Anda merasa mudah menjelajahi <i>website wavegame.net</i>
Mudah digunakan ( $X_{1,4}$ )	Anda merasa <i>website wavegame.net</i> mudah digunakan
Tampilan menarik ( $X_{1,5}$ )	<i>Website wavegame.net</i> memiliki tampilan yang menarik
Desain yang sesuai ( $X_{1,6}$ )	Desain <i>wavegame.net</i> sesuai dengan jenis <i>website (game)</i>
Berkompeten ( $X_{1,7}$ )	<i>Website wavegame.net</i> memiliki nilai bersaing dengan <i>website</i> lain
Memberikan pengalaman positif ( $X_{1,8}$ )	<i>Website wavegame.net</i> memberikan dampak yang positif bagi pengunjung (anda)

Tabel 3. 3 Tabel pernyataan dari indikator  $X_2$ 

Indikator	Pernyataan
Informasi akurat ( $X_{2.1}$ )	Situs <i>website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang akurat
Informasi terpercaya ( $X_{2.2}$ )	Situs <i>website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang dapat dipercaya
Informasi up to date ( $X_{2.3}$ )	Situs <i>website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang tepat waktu
Informasi relevan ( $X_{2.4}$ )	Situs wavegame.net menyediakan informasi yang relevan
Informasi mudah dipahami ( $X_{2.5}$ )	Situs wavegame.net menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami
Informasi detail ( $X_{2.6}$ )	<i>Website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang tepat dan terperinci
Kesesuaian informasi ( $X_{2.7}$ )	Situs <i>website</i> wavegame.net menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Tabel 3. 4 Tabel pernyataan dari indikator  $X_3$ 

Indikator	Pernyataan
Rasa aman ( $X_{3.1}$ )	Anda memiliki rasa aman untuk bertransaksi
Reputasi bagus ( $X_{3.2}$ )	Situs <i>website</i> wavegame.net memiliki reputasi yang baik
Kemudahan komunikasi ( $X_{3.3}$ )	<i>Website</i> wavegame.net memberikan ruang untuk personalisasi (pribadi)
Rasa senang ( $X_{3.4}$ )	Anda merasa senang mengunjungi <i>website</i> wavegame.net
Komunitas yang spesifik ( $X_{3.6}$ )	<i>Website</i> wavegame.net menyediakan tempat untuk berkomunikasi dengan <i>game master</i> (pengelola).
Layanan yang sesuai ( $X_{3.7}$ )	<i>Website</i> wavegame.net memberikan layanan yang sesuai dengan <i>website game</i> .

Tabel 3. 5 Tabel pernyataan indikator  $Y$ 

Indikator	Pernyataan
Rasa suka dengan website ( $Y_{1.1}$ )	Anda menyukai tampilan <i>website</i> wavegame.net
Rasa suka dengan layanan ( $Y_{1.2}$ )	Anda menyukai pelayanan yang ada pada <i>website</i> wavegame.net

Indikator	Pernyataan
Manfaat ( $Y_{1.4}$ )	Informasi yang disediakan <i>website</i> ini sangat bermanfaat bagi anda
Kemudahan akses ( $Y_{1.5}$ )	<i>Website</i> wavegame.net ini bisa diakses dengan menggunakan <i>gatget</i> apapun
Kesenangan menggunakan ( $Y_{1.6}$ )	Saya setiap hari mengakses wavegame.net

### 3. Penentuan skala likert

Tahapan ini menentukan skala likert yang digunakan dalam memberikan skor dari setiap pernyataan yang telah dibuat, dengan 5 poin skala likert yaitu sangat tidak setuju (poin 1), tidak setuju (poin 2), Netral (poin 3), setuju (poin 4), sangat setuju (poin 5).

Tabel 3. 6 Penentuan skala likert

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

### 4. Pembuatan kuesioner

Pada tahap ini adalah menyusun pernyataan yang telah dibuat sebelumnya ke dalam kuesiner dan menambahkan kolom skala likert di setiap pernyataan. Kuesioner bersifat tertutup dan disebarakan secara langsung kepada pengunjung warnet di Surabaya.

Tabel 3. 7 Kuesioner kualitas kegunaan

Kualitas kegunaan						
NO	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.1	Anda merasa mudah untuk mengoperasikan <i>website</i> wavegame.net					
1.2	<i>Website</i> wavegame.net mudah dan jelas untuk dipahami					
1.3	Anda merasa mudah menjelajahi <i>website</i> wavegame.net					
1.4	Anda merasa <i>website</i> wavegame.net mudah digunakan					
1.5	<i>Website</i> wavegame.net memiliki tampilan yang menarik					
1.6	Desain wavegame.net sesuai dengan jenis <i>website</i> ( <i>game</i> )					
1.7	<i>Website</i> wavegame.net memiliki nilai bersaing dengan <i>website</i> lain					
1.8	<i>Website</i> wavegame.net memberikan dampak yang positif bagi pengunjung (anda)					

Tabel 3. 8 Kuesioner kualitas informasi

Kualitas Informasi						
NO	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
2.1	Situs <i>website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang akurat					
2.2	Situs <i>website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
2.3	Situs <i>website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang tepat waktu					
2.4	Situs wavegame.net menyediakan informasi yang relevan					
2.5	Situs wavegame.net menyediakan informasi yang mudah untuk dipahami					
2.6	<i>Website</i> wavegame.net menyediakan informasi yang tepat dan terperinci					
2.7	Situs <i>website</i> wavegame.net menyajikan informasi dalam format yang sesuai					

Tabel 3. 9 Kuesioner kualitas interaksi

Kualitas Interaksi						
NO	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
3.1	Situs <i>website</i> wavegame.net memiliki reputasi yang baik					
3.2	Anda memiliki rasa aman untuk bertransaksi					
3.3	Anda merasa aman terhadap informasi pribadi anda					
3.4	<i>Website</i> wavegame.net memberikan ruang untuk personalisasi (pribadi)					
3.5	Situs <i>website</i> wavegame.net memberikan kemudahan untuk berkomunikasi sesama <i>gamer</i> .					
3.6	<i>Website</i> wavegame.net menyediakan tempat untuk berkomunikasi dengan <i>game master</i> (pengelola).					
3.7	<i>Website</i> wavegame.net memberikan layanan yang sesuai dengan <i>website game</i> .					

Tabel 3. 10 Kuesioner kepuasan pengguna

Kepuasan Pengguna						
NO	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
4.1	Anda menyukai tampilan <i>website</i> wavegame.net					
4.2	Anda menyukai pelayanan yang ada pada <i>website</i> wavegame.net					
4.3	Anda tidak menunggu lama ketika masuk ke <i>website</i> wavegame.net					
4.4	Informasi yang disediakan <i>website</i> ini sangat bermanfaat bagi anda					
4.5	<i>Website</i> wavegame.net ini bisa diakses dengan menggunakan <i>gatget</i> apapun					
4.6	Saya setiap hari mengakses wavegame.net					

### 3.3 Tahap Analisis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validasi dan reliabilitas terhadap hasil

kuesioner yang telah dibuat tabulasi data yang selanjutnya dilakukan proses uji normalisasi data dan uji asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda.

### 3.3.1 Uji Validitas

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:

- $r$  hitung  $< r$  kritis maka tidak valid
- $r$  hitung  $> r$  kritis maka valid

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian ini, penulis menggunakan program excel dalam tabulasi data dan memasukkan data tersebut ke dalam program SPSS dengan metode *Corrected Item Total Correlation*. Uji keandalan 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.

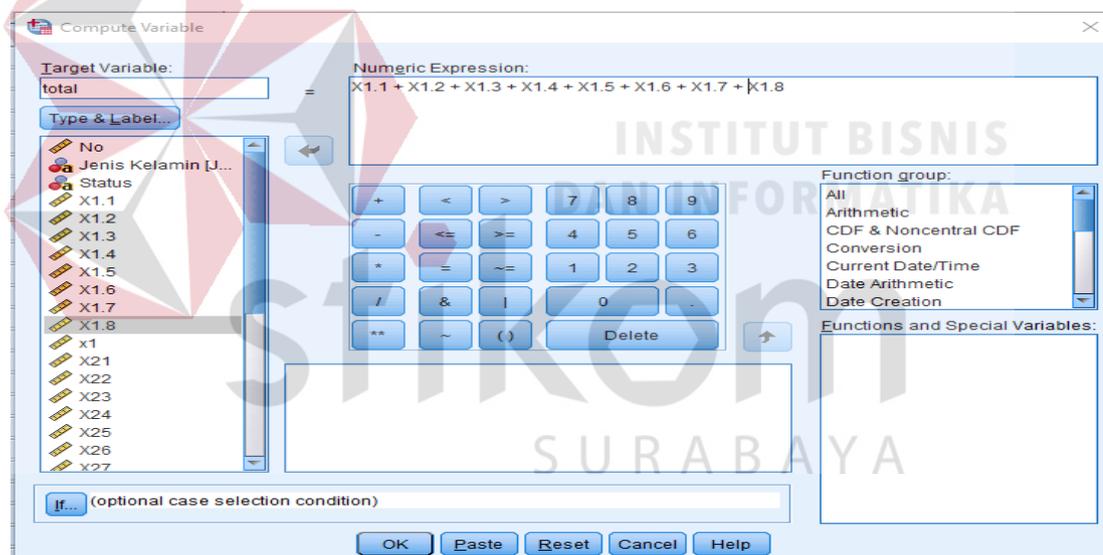
Langkah pertama dalam melakukan uji validitas adalah melakukan penginputan data pada setiap dimensi, seperti pada Gambar 3.2.

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
1	3	3	3	3	2	2	2	2
2	4	3	3	4	4	3	3	4
3	3	3	2	2	3	2	3	2
4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	3	2	3	3	3
6	4	4	4	4	2	3	3	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	2	2	2	3	3	3	3
9	3	3	3	3	2	3	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	3	3	3	3
12	4	3	4	3	4	3	4	3
13	3	3	2	2	3	3	3	3
14	2	2	2	2	3	3	3	3
15	4	3	4	3	4	3	4	3
16	4	3	4	3	4	3	4	3
17	3	3	3	4	4	3	2	3
18	3	3	3	4	3	3	4	3
19	3	3	3	3	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	4	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3
24	2	2	2	2	2	3	3	4
25	2	2	2	2	2	2	2	3

Gambar 3. 2 Input data X1

Kemudian klik *Transform > Compute Variable* pada menu sehingga

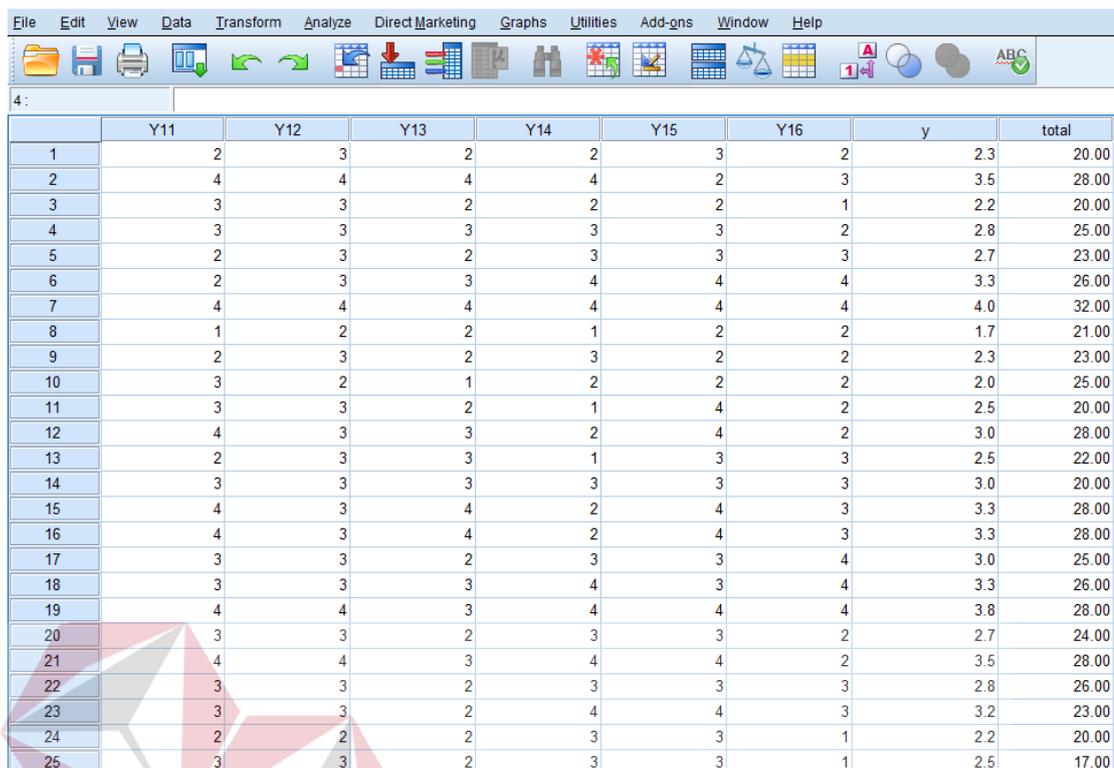
keluar kotak dialog *Compute Variable* seperti pada Gambar 3.3



Gambar 3. 3 Compute Variable

Pada kotak dialog *Compute Variable*, dilakukan penginputan dan menjumlahkan semua variabel dari X1.1 sampai X1.8 pada kotak *Numeric Expression*.

Setelah itu klik *OK* sehingga *Output SPSS Viewer* menampilkan variabel baru, yaitu variabel total.

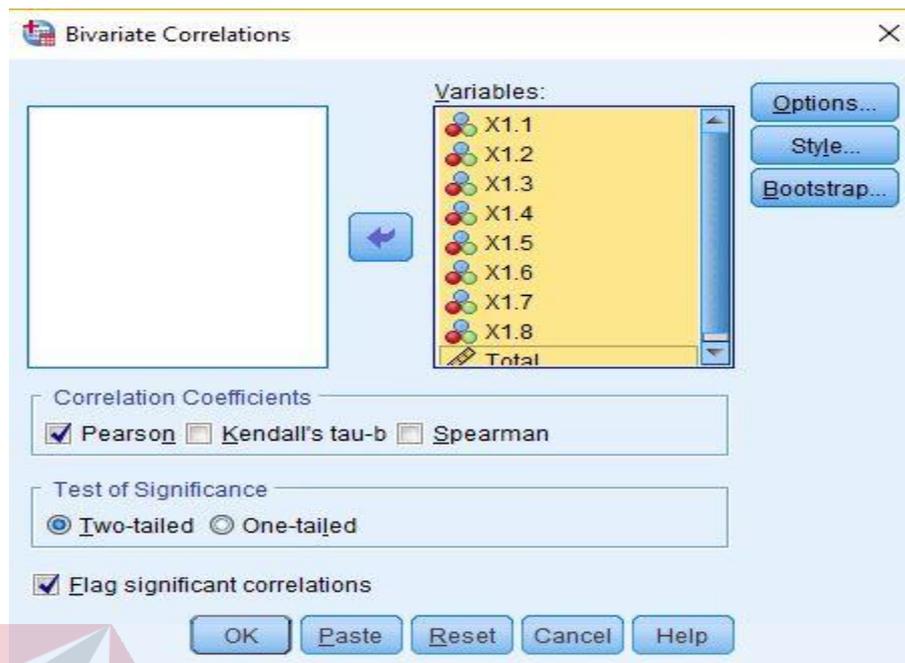


	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	y	total
1	2	3	2	2	3	2	2.3	20.00
2	4	4	4	4	2	3	3.5	28.00
3	3	3	2	2	2	1	2.2	20.00
4	3	3	3	3	3	2	2.8	25.00
5	2	3	2	3	3	3	2.7	23.00
6	2	3	3	4	4	4	3.3	26.00
7	4	4	4	4	4	4	4.0	32.00
8	1	2	2	1	2	2	1.7	21.00
9	2	3	2	3	2	2	2.3	23.00
10	3	2	1	2	2	2	2.0	25.00
11	3	3	2	1	4	2	2.5	20.00
12	4	3	3	2	4	2	3.0	28.00
13	2	3	3	1	3	3	2.5	22.00
14	3	3	3	3	3	3	3.0	20.00
15	4	3	4	2	4	3	3.3	28.00
16	4	3	4	2	4	3	3.3	28.00
17	3	3	2	3	3	4	3.0	25.00
18	3	3	3	4	3	4	3.3	26.00
19	4	4	3	4	4	4	3.8	28.00
20	3	3	2	3	3	2	2.7	24.00
21	4	4	3	4	4	2	3.5	28.00
22	3	3	2	3	3	3	2.8	26.00
23	3	3	2	4	4	3	3.2	23.00
24	2	2	2	3	3	1	2.2	20.00
25	3	3	2	3	3	1	2.5	17.00

Gambar 3. 4 Variabel baru total

Setelah memperoleh variabel baru, maka dilakukan analisis korelasi antara variabel total dengan delapan pernyataan. Dengan cara klik *Analyze > Correlate > Bivariate* pada menu, sehingga dialog *Bivariate Correlation* muncul seperti pada Gambar 3.5.

SURABAYA



Gambar 3. 5 Kotak dialog Bivariate Correlations

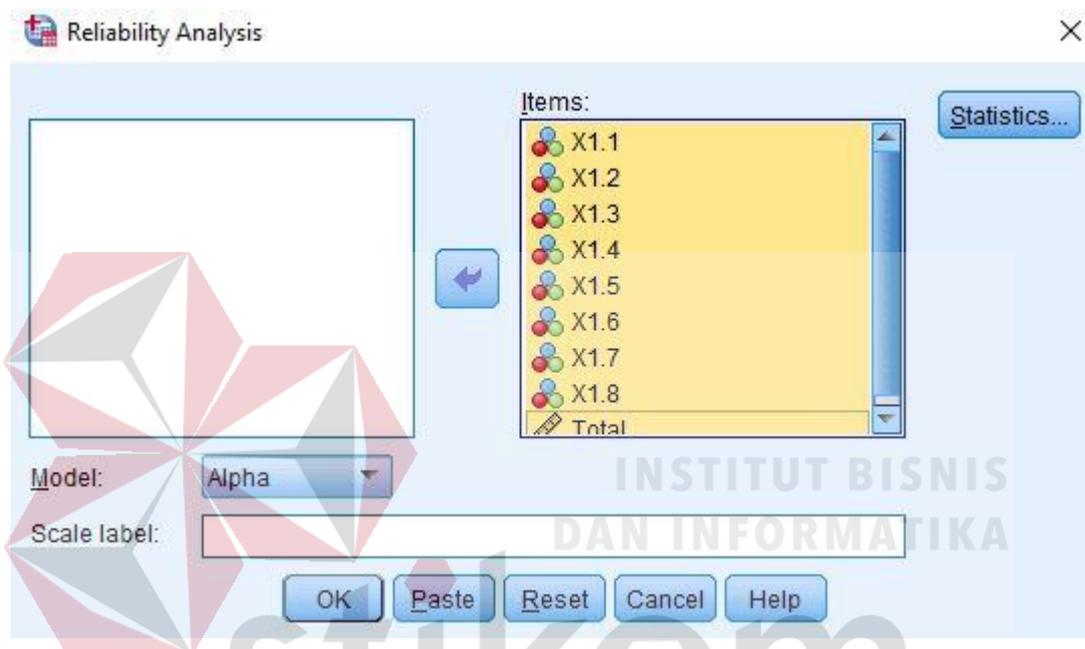
Setelah muncul kotak dialog Bivariate Correlation, semua variabel pernyataan termasuk variabel total dimasukan pada kotak *variables*. Kemudian memberikan tanda centang *Pearson* pada *Correlation Coefficients* dan *Flag Significant Correlations*, lalu klik *OK* sehingga *Output SPSS viewer* menampilkan hasil analisis korelasi.

### 3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji keandalan 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).

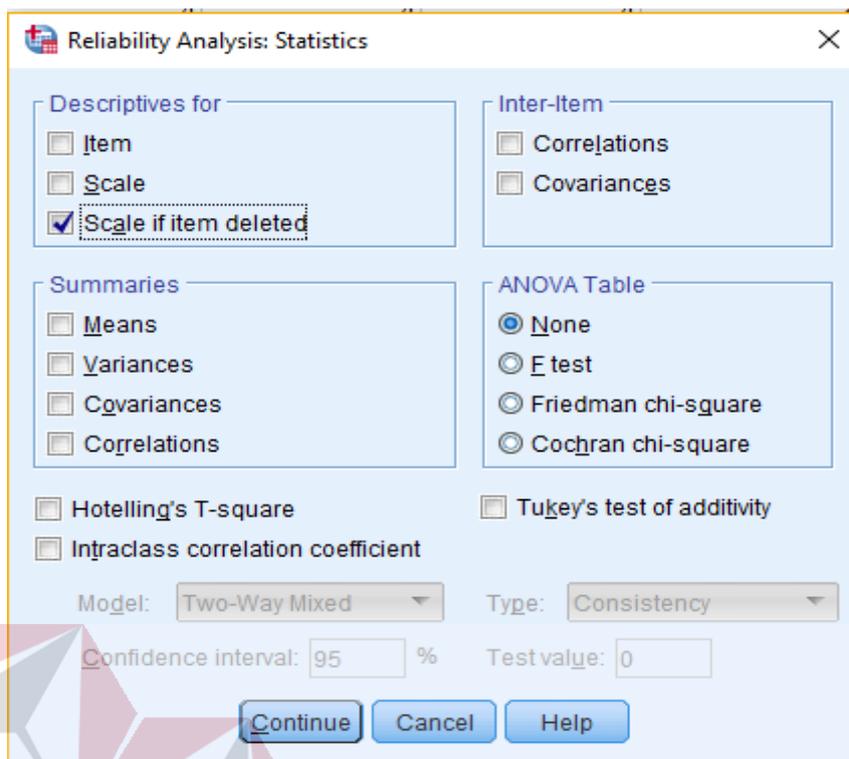
- Jika nilai Alpha  $> 0,6$  maka reliabel
- Jika nilai Alpha  $< 0,6$  maka tidak reliabel

Langkah pertama untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan cara klik *Analyze > Scale > Reliability* pada menu, sehingga muncul kotak dialog *Reliability Analysis* seperti pada Gambar 3.6.



Gambar 3. 6 Kotak dialog Reliability Analysis

Selanjutnya variabel dari pernyataan X1.1 sampai X1.8 dimasukkan pada *items*. Setelah itu klik *Statistics* dan akan muncul kotak dialog *Reliability Analysis Statistic*. Pada kotak *Descriptive for*, centang *Scale of item deleted* lalu klik *Continue* sehingga kembali ke kotak dialog *Reliability Analysis* dan klik *OK*.



Gambar 3. 7 Kotak Dialog Reliability analysis Statistics

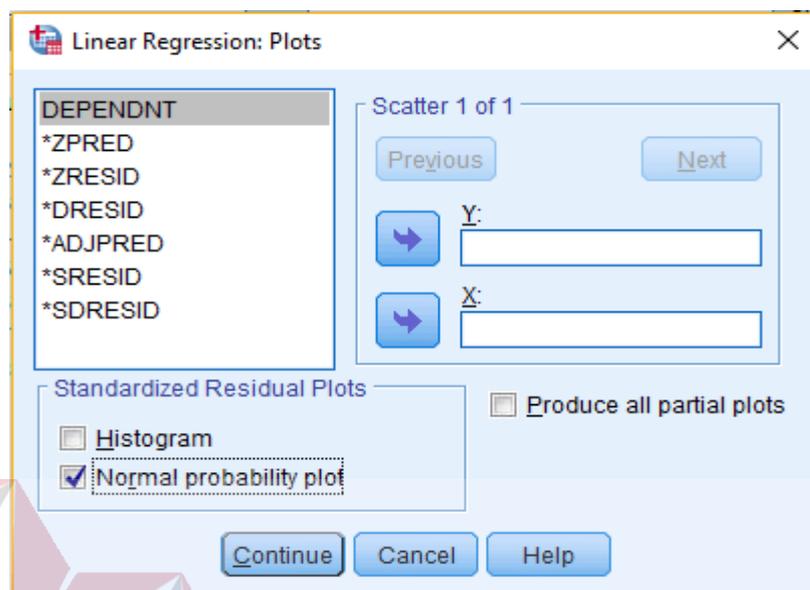
### 3.3.3 Uji Asumsi

#### A. Uji Normalisasi 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.

Langkah-langkah untuk menganalisis data, klik menu *Analyze > Regression Linear*, kemudian pada kotak dialog muncul *Linear Regression* klik *Plots*

sehingga akan muncul kotak dialog *Linear Regression: Plots* kemudian beri tanda centang pada *Normal Probability Plot* seperti Gambar 3.8.



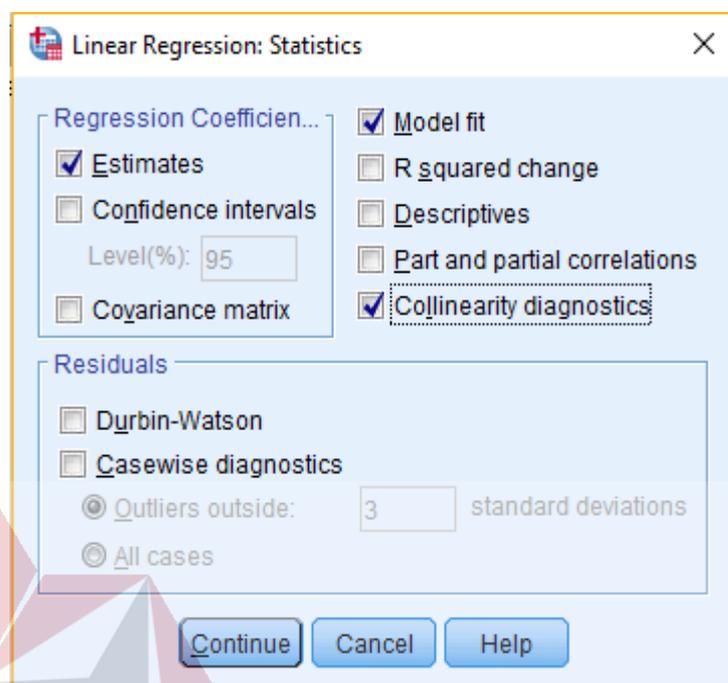
Gambar 3. 8 Kotak dialog linear regression: plots

## 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.

Tahapan dalam melakukan uji multilinearitas adalah dengan cara klik menu *Analyze > Regression > Linear*, kemudian pada kotak dialog *Linear Regression*

dimasukan variabel *dependent* dan *independent*, kemudian klik tombol *Statistics* maka akan muncul dialog *Linear Regression: Statistics* seperti pada Gambar 3.10.



Gambar 3. 9 Kotak dialog linear regression statistics

Setelah kotak dialog tersebut muncul maka berikan centang pada *Collinearity diagnostics* untuk melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF).

Menurut Priyatno (2010), cara membaca *output* pada uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Jika nilai *tolerance* semakin kecil dan nilai VIF semakin besar maka semakin mendekati multikolinearitas. Jika nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

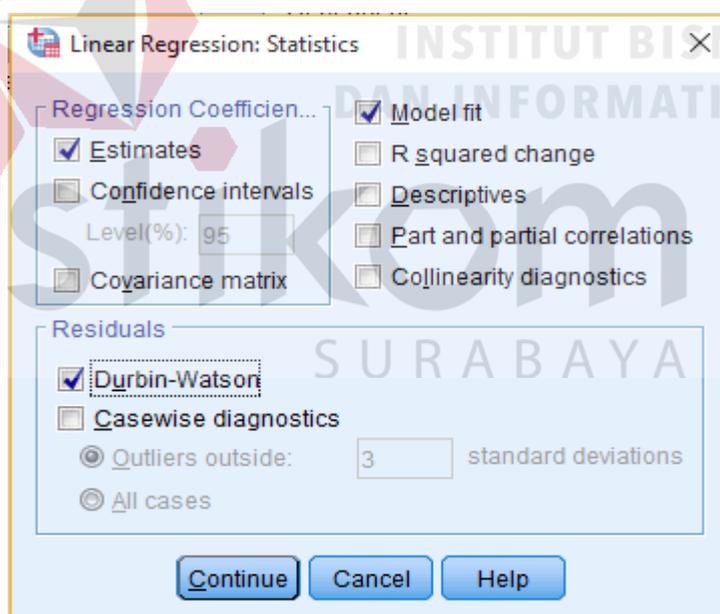
### C. Uji Autokorelasi

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.

Langkah dalam melakukan uji autokorelasi dimulai dengan cara klik Analyze > Regression > Linear, kemudian klik Statistics maka akan muncul kotak dialog seperti Gambar 3.11. setelah kotak dialog tampil, centang pada Durbin Watson lalu klik *Continue* dan *Ok*.



Gambar 3. 10 Kotak dialog linear regression: statistics

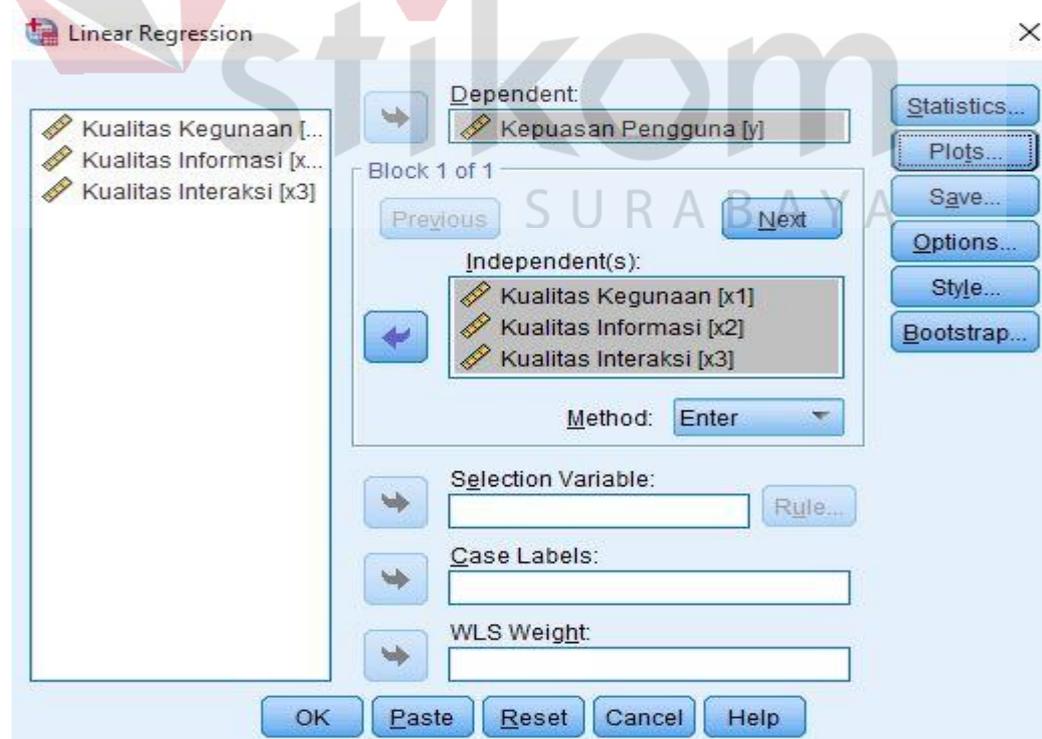
#### D. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dengan metode Glejser Test yaitu dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya. Nilai absolut residual diperoleh dengan cara menghitung nilai residual melalui

penghitungan regresi antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai residual pada dasarnya merupakan selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi. Sedangkan nilai absolut dalam hal ini merupakan nilai mutlak dari nilai residual tersebut. Tahapan dalam menguji menguji heteroskedastisitas adalah:

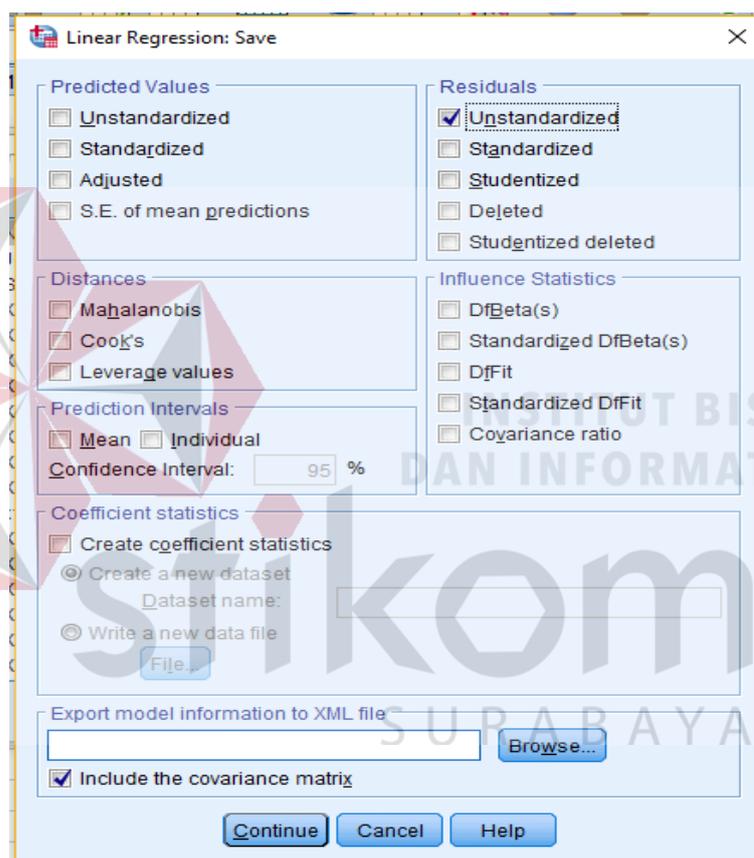
1. Menghitung nilai residual dengan cara meregresikan tiap variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Menghitung nilai absolut dari nilai residual.
3. Meregresikan variabel bebas terhadap variabel absolut residual yang dihasilkan sebelumnya.

Langkah awal dalam melakukan uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser adalah dengan membuka data yang ingin diuji lalu buat data *unstandardized residual* terlebih dahulu, caranya: pilih menu *Analyze > Regression > Linear*, kemudian akan muncul kotak dialog *Linear Regression* seperti gambar 3.11.



Gambar 3. 11 Kotak dialog linear regression

Langkah selanjutnya yaitu memasukan variabel Y ke dalam kotak *dependent* dan variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dimasukan ke dalam kotak *Independent* kemudian *save*, lalu pada bagian *residual* berikan centang pada *unstandardized* seperti pada Gambar 3.11, kemudian pada halaman *input* data akan terlihat variabel baru dengan nama RES\_1 (*Unstandardized Residual*) seperti pada Gambar 3.12.



Gambar 3. 12 kotak dialog linear regression : save

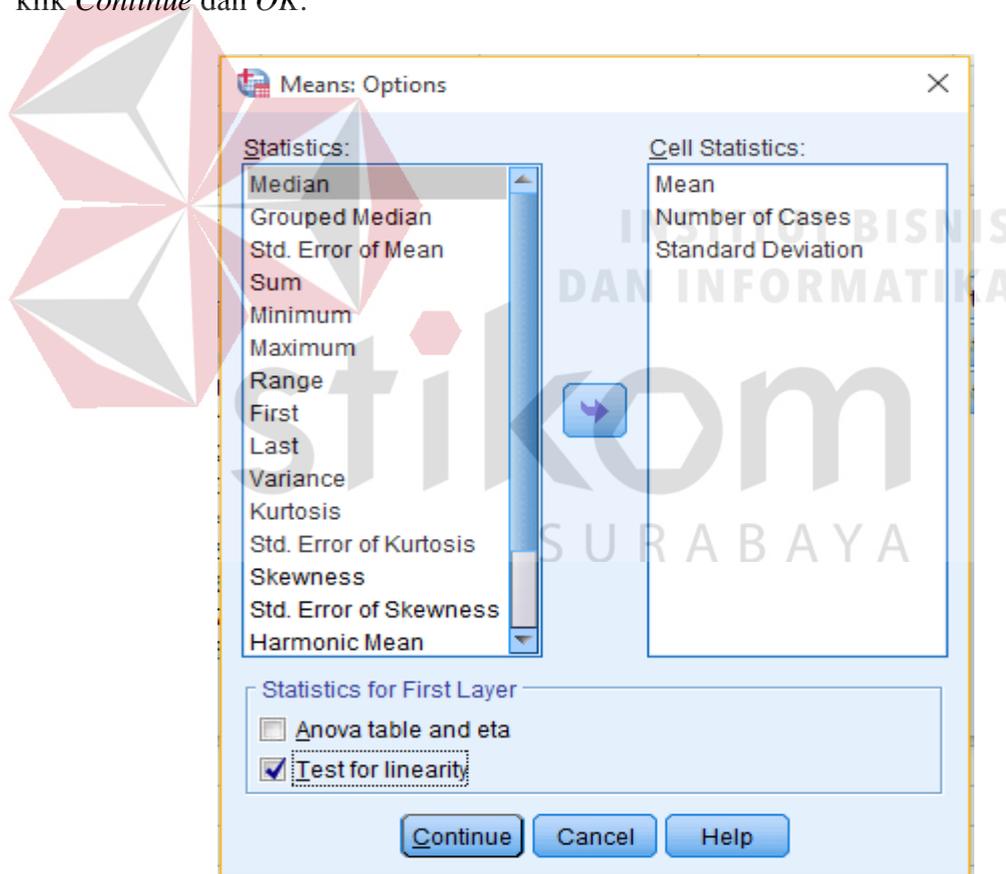
### E. Uji Linearitas

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.

Pengujian linearitas menggunakan aplikasi SPSS dilakukan melalui prosedur: *Analyze > Compare Means > Means*, kemudian masukan variabel *dependent list* dan beberapa variabel *independent list* seperti pada Gambar 3.14. Selanjutnya klik *option* dan beri tanda centang pada pilihan *Test for linearity* lalu klik *Continue* dan *OK*.



Gambar 3. 13 kotak dialog means : Option

### 3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

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

Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

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

dimana:

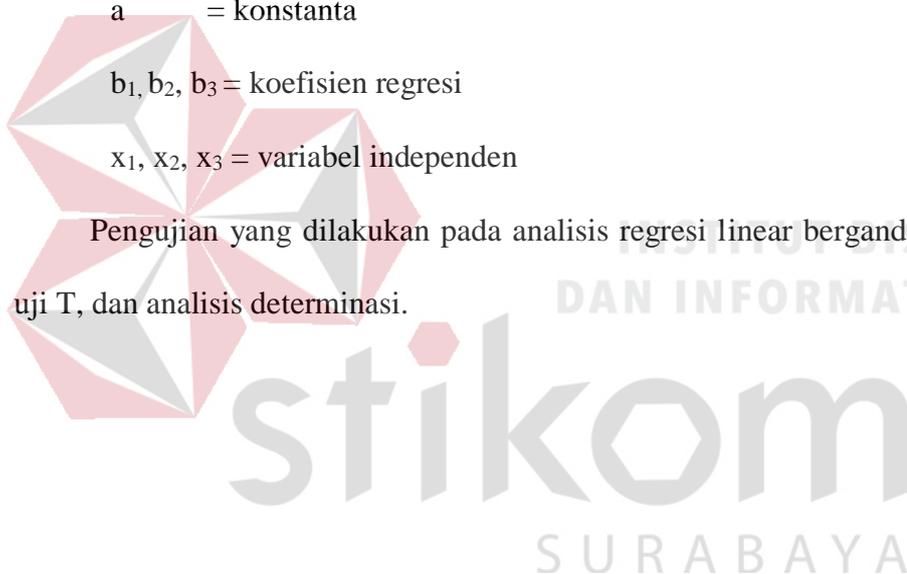
y = variabel dependen

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, uji T, dan analisis determinasi.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Identifikasi Masalah

PT. Wave Wahana Wisesa adalah penyedia *game online* banyaknya pesaing mengharuskan perusahaan tersebut untuk menarik banyak minat *gamer* yang ada di Indonesia dengan memberikan pelayanan yang prima pada *websitenya* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Disisi lain berdasarkan wawancara dengan pengunjung *website* wavegame.net terdapat beberapa keluhan banyaknya konten dan kontek yang tidak berhubungan dengan *game* yang muncul dihalaman *website* yang membuat pengunjung kesulitan dalam menelusuri *website* wavegame.net sehingga pengunjung enggan menggunakan *website* tersebut. Berdasarkan dari data yang di peroleh terdapat penurunan jumlah pengguna sejak bulan Juni hingga November 2016 sehingga harus dilakukan evaluasi untuk menjadikan *website* lebih baik dengan menggunakan metode WEBQUAL.

#### 4.2 Studi Literatur

Tahap selanjutnya yaitu studi literatur yang menghasilkan pengertian dan penjelasan dari masing-masing teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Hasil studi literatur dapat dilihat pada Bab 2. Pada landasan teori terdiri dari pengertian *website*, kualitas *website*, konsep WebQual, dimensi WebQual, pengukuran variabel, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi, regresi, regresi linear berganda, uji F, Uji T, analisis korelasi ganda, analisis determinasi (R<sup>2</sup>) dan observasi *website* www.wavegame.net.

### 4.3 Tahap Pengumpulan Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari:

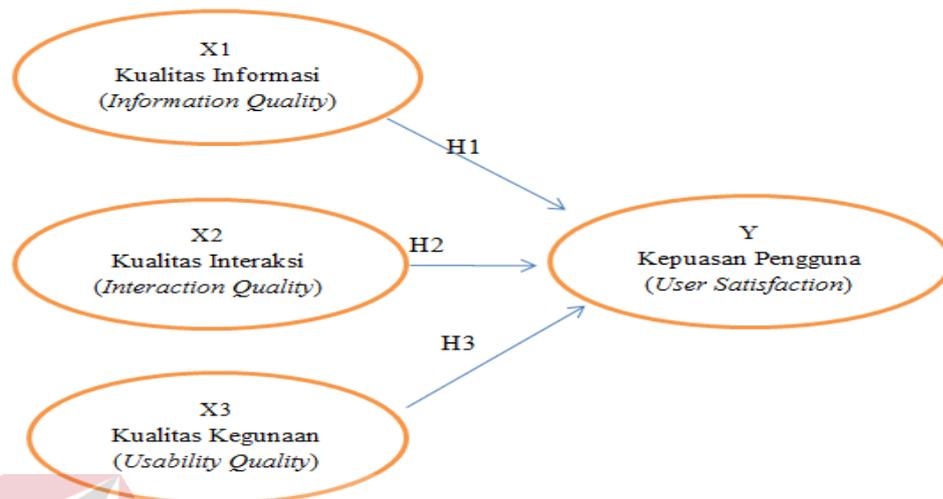
- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan, responden pada penelitian ini adalah pengguna wavegame.net yang berada di warnet yang berlokasi di Surabaya..
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku tentang kepuasan pengguna, makalah analisis regresi linear, jurnal WEBQUAL, data – data penelitian terdahulu tentang penelitian WEBQUAL.

### 4.4 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini sampel tidak diketahui jumlahnya sehingga jumlah sampel sebanyak 5 – 10 kali jumlah parameter yang diestimasi (Ferdinand, 2000), dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diestimasi dikalikan sepuluh, dengan dasar tersebut sampel minimal diketahui berjumlah 30 orang . Jumlah responden yang terkumpul ada sebanyak 50 orang dan hal ini sesuai dengan persyaratan diatas tersebut.

#### 4.5 Variabel dan Hipotesis

Kerangka Konseptual dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka konseptual diatas diketahui bahwa:

a. Variabel Independen :

1. Dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) sebagai variabel  $X_1$
2. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai variabel  $X_2$
3. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) sebagai variabel  $X_3$

b. Sedangkan Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai Y.

Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

H1 : *Information Quality* dengan *User Satisfaction* mempunyai hubungan positif.

H2 : *Interaction Quality* dengan *User Satisfaction* mempunyai hubungan positif.

H3 : *Usebility Quality* dengan *User Satisfaction* mempunyai hubungan positif.

#### 4.6 Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini sampel tidak diketahui jumlahnya sehingga jumlah sampel sebanyak 5 – 10 kali jumlah parameter yang diestimasi (Ferdinand, 2000:44). Responden penelitian ini berjumlah 50 orang dan berasal dari pengguna warnet yang memainkan *game* wavegame.net yang berada di Surabaya yaitu warnet daerah Panjang Jiwo Permai dengan jumlah responden 18 orang, warnet daerah Nginden Semolo sebanyak 22 orang dan daerah Klampis Ngasem sebanyak 10 orang. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden laki-laki sebanyak 42 orang dan wanita 8 orang.

#### 4.7 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan pada masing – masing variabel laten yaitu Kualitas Informasi ( $X_1$ ), Kualitas Interaksi ( $X_2$ ), Kualitas kegunaan ( $X_3$ ) dan Kepuasan Pengguna (Y) dengan program SPSS. Berikut hasil *output* dari uji validitas menggunakan program SPSS :

##### 1. Uji Validitas Kualitas Kegunaan ( $X_1$ )

Tabel 4. 1 *Output* Uji Validitas Kualitas Kegunaan ( $X_1$ )

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total
X1.1 Pearson Correlation	1	.807**	.778**	.693**	.413**	.203	.532**	.191	.799**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.157	.000	.184	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.2 Pearson Correlation	.807**	1	.702**	.753**	.253	.256	.430**	.184	.755**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.076	.072	.002	.201	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.3 Pearson Correlation	.778**	.702**	1	.772**	.408**	.286*	.602**	.166	.816**

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.003	.044	.000	.248	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.4 Pearson Correlation	.693**	.753**	.772**	1	.370**	.356*	.459**	.283*	.810**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.008	.011	.001	.046	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.5 Pearson Correlation	.413**	.253	.408**	.370**	1	.570**	.501**	.485**	.687**
Sig. (2-tailed)	.003	.076	.003	.008		.000	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.6 Pearson Correlation	.203	.256	.286*	.356*	.570**	1	.585**	.571**	.639**
Sig. (2-tailed)	.157	.072	.044	.011	.000		.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.7 Pearson Correlation	.532**	.430**	.602**	.459**	.501**	.585**	1	.490**	.777**
Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X1.8 Pearson Correlation	.191	.184	.166	.283*	.485**	.571**	.490**	1	.563**
Sig. (2-tailed)	.184	.201	.248	.046	.000	.000	.000		.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total Pearson Correlation	.799**	.755**	.816**	.810**	.687**	.639**	.777**	.563**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Uji Validitas ini menggunakan signifikan 0,05 dan uji 2 arah. Artinya jika nilai korelasi dibawah nilai signifikansi maka item pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika diatas dari nilai signifikansi maka dianggap tidak valid.

Pada *output* hasil kolerasi ini dapat dilihat pada kolom *Signification (2-tailed)* diketahui total korelasi  $X_{1.1}$  dengan poin 0,000. Untuk  $X_{1.2}$ ,  $X_{1.3}$  dan seterusnya





		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	Total
X3.4	Pearson Correlation	.153	.321*	.267	1	.235	.246	.288*	.551**
	Sig. (2-tailed)	.289	.023	.061		.100	.085	.043	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.5	Pearson Correlation	.503**	.346*	.405**	.235	1	.568**	.251	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.003	.100		.000	.079	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.6	Pearson Correlation	.274	.370**	.529**	.246	.568**	1	.280*	.705**
	Sig. (2-tailed)	.054	.008	.000	.085	.000		.049	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
X3.7	Pearson Correlation	.024	.297*	.229	.288*	.251	.280*	1	.542**
	Sig. (2-tailed)	.867	.036	.110	.043	.079	.049		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.634**	.714**	.633**	.551**	.716**	.705**	.542**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

Uji Validitas ini menggunakan signifikan 0,05 dan uji 2 arah. Artinya jika nilai korelasi dibawah nilai signifikasi maka item pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari nilai signifikasi maka dianggap tidak valid.

Pada *output* hasil kolerasi ini dapat dilihat pada kolom *Signification (2-tailed)* diketahui korelasi  $X_{1,1}$  dengan poin 0,000. Untuk  $X_{1,2}$ ,  $X_{1,3}$  dan seterusnya dengan poin menunjukkan nilai korelasi diatas maka dapat disimpulkan item pertanyaan untuk  $X_3$  valid.

## 4. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 4. 4 *Output* uji validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	.691**	.547**	.404**	.563**	.228	.808**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.111	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y1.2	Pearson Correlation	.691**	1	.369**	.387**	.460**	.235	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000		.008	.005	.001	.100	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y1.3	Pearson Correlation	.547**	.369**	1	.303*	.470**	.490**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.033	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y1.4	Pearson Correlation	.404**	.387**	.303*	1	.224	.364**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.004	.005	.033		.117	.009	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y1.5	Pearson Correlation	.563**	.460**	.470**	.224	1	.221	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.117		.122	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Y1.6	Pearson Correlation	.228	.235	.490**	.364**	.221	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.111	.100	.000	.009	.122		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
Total	Pearson Correlation	.808**	.738**	.746**	.640**	.695**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

Uji Validitas ini menggunakan signifikan 0,05 dan uji 2 arah. Artinya jika nilai korelasi dibawah nilai signifikansi maka item pertanyaan dianggap valid, sedangkan jika kurang dari nilai signifikansi maka dianggap tidak valid.

Pada *output* hasil kolerasi ini dapat dilihat pada kolom *Signification (2-tailed)* diketahui total korelasi  $Y_{1,1}$  dengan poin 0,000. Untuk  $Y_{1,2}$ ,  $Y_{1,3}$  dan seterusnya dengan poin menunjukkan nilai total korelasi dibawah nilai signifikan maka dapat disimpulkan item pertanyaan untuk Y valid.

#### 4.8 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah tetap konsisten jika pengukuran diulangi. Jika instrumen menunjukkan hasil yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk mengukur sehingga hasil dari pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji Reliabilitas pada pengujian ini menggunakan metode Cronbach Alpha.

Berikut hasil *Output* dari uji reliabilitas item dengan menggunakan program SPSS:

##### 1. Uji Reliabilitas Kualitas Kegunaan ( $X_1$ )

Tabel 4. 5 *Output* Kualitas Kegunaan ( $X_1$ )

##### *Case Processing Summary*

##### **Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4. 6 *Output* Kualitas Kegunaan ( $X_1$ )*Reliability Statistic*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.876	8

Penggambilan keputusan pada uji reliabilitas dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 (Ghozali, 2006).

Pada *ouput* pertama tabel 4.5 diketahui data valid berjumlah 50, kemudian pada *output* kedua tabel 4.6 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,876 dengan item sebanyak 8. Karena nilai item diatas 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Kegunaan adalah reliabel. Sehingga tidak ada pertanyaan yang harus dihilangkan dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4. 7 *Output* Kualitas Kegunaan ( $X_1$ )

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	21.2800	10.042	.720	.852
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.2	21.4000	10.367	.669	.857
X1.3	21.4000	9.796	.739	.849
X1.4	21.4400	9.843	.731	.850
X1.5	21.3000	10.378	.567	.869
X1.6	21.2400	11.043	.534	.871
X1.7	21.2200	10.420	.702	.855
X1.8	21.2400	11.247	.436	.880

Tabel 4.7 dapat dilihat pada kolom *Cronbach Alpha* pertanyaan X<sub>1.1</sub> sampai dengan X<sub>1.8</sub> semua item memiliki nilai diatas 0,6.

## 2. Kualitas Informasi (X<sub>2</sub>)

Tabel 4. 8 *Output* Kualitas Informasi (X<sub>2</sub>)

### *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4. 9 *Output* Kualitas Informasi (X<sub>2</sub>)

### *Reliability Statistic*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	7

Pada *ouput* pertama tabel 4.8 diketahui data valid berjumlah 50, kemudian pada *ouput* kedua tabel 4.9 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,892 dengan item sebanyak 7. Karena nilai item diatas 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Informasi adalah reliabel. Sehingga tidak ada pertanyaan yang harus dihilangkan dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4. 10 *Output* Kualitas Informasi (X<sub>2</sub>)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18.3000	12.214	.713	.873

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.2	18.1400	13.674	.612	.885
X2.3	18.4400	12.211	.723	.871
X2.4	18.2200	12.747	.681	.876
X2.5	18.4400	12.007	.735	.870
X2.6	18.5000	12.704	.642	.881
X2.7	18.3600	13.133	.736	.872

Tabel 4.10 dapat dilihat pada kolom *Cronbach Alpha* pertanyaan X<sub>2,1</sub> sampai dengan X<sub>2,7</sub> semua item memiliki nilai diatas 0,6.

### 3. Kualitas Interaksi (X<sub>3</sub>)

Tabel 4. 11 *Output* Kualitas Interaksi (X<sub>3</sub>)

#### *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4. 12 *Output* Kualitas Interaksi (X<sub>3</sub>)

#### *Reliability Statistic*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	7

Pada *ouput* pertama tabel 4.11 data valid berjumlah 50, kemudian pada *output* kedua tabel 4.12 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,755 dengan item sebanyak 7. Karena nilai item diatas 0,6 maka

disimpulkan bahwa instrumen pada Kualitas Interaksi adalah reliabel. Sehingga tidak ada pertanyaan yang harus dihilangkan dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4. 13 *Output* Kualitas Informasi ( $X_3$ )

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16.1400	10.898	.439	.734
X3.2	16.1400	10.449	.556	.705
X3.3	16.3600	11.500	.483	.723
X3.4	16.3200	11.936	.377	.744
X3.5	16.1000	11.235	.602	.702
X3.6	16.2000	11.061	.576	.704
X3.7	16.1400	11.633	.328	.759

Tabel 4.13 dapat dilihat pada kolom *Cronbach Alpha* pertanyaan  $X_{3.1}$  sampai dengan  $X_{3.7}$  semua item memiliki nilai diatas 0,6.

#### 4. Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 4. 14 *Output* Kepuasan Pengguna (Y)

##### *Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 4. 15 *Output* Kepuasan Pengguna (Y)

##### *Reliability Statistic*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.796	6

Pada *ouput* pertama tabel 4.14 diketahui data valid berjumlah 50, kemudian pada *ouput* tabel 4.15 adalah hasil uji reliabilitas yang di dapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,796 dengan item sebanyak 6. Karena nilai item diatas 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen pada Kepuasan pengguna adalah reliabel. Sehingga tidak ada pertanyaan yang harus dihilangkan dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4. 16 *Output* Kepuasan Pengguna (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	13.9600	8.243	.697	.729
Y1.2	13.9600	8.733	.603	.752
Y1.3	14.2800	8.736	.616	.750
Y1.4	13.8400	9.117	.457	.786
Y1.5	13.9600	8.815	.533	.768
Y1.6	14.2000	9.347	.412	.797

Tabel 4.16 dapat dilihat pada kolom *Cronbach Alpha* pertanyaan Y<sub>1.1</sub> sampai dengan Y<sub>1.6</sub> semua item memiliki nilai diatas 0,6.

#### 4.9 Analisis Deskriptif

##### A. WebQual

##### 1) Kualitas Kegunaan

Variabel Kualitas Kegunaan dalam penelitian ini mempunyai delapan indikator yaitu : mudah dipelajari (X<sub>1.1</sub>), mudah dipahami (X<sub>1.2</sub>), mudah ditelusuri (X<sub>1.3</sub>), mudah digunakan (X<sub>1.4</sub>), tampilan menarik (X<sub>1.5</sub>), Desain situs sesuai dengan jenis *website game* (X<sub>1.6</sub>), Memiliki kompetensi yang baik (X<sub>1.7</sub>), Memberikan pengalaman yang positif (X<sub>1.8</sub>).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas kegunaan sebagai berikut :

Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Kegunaan

	1	2	3	4	5	Mean
X1.1	0	8	30	12	0	3,08
	0%	16%	60%	24%	0%	
X1.2	0	10	32	8	0	2,96
	0%	20%	64%	16%	0%	
X1.3	0	12	28	10	0	2,96
	0%	24.00%	56%	20%	0%	
X1.4	0	13	28	9	0	2,92
	0%	26%	56%	18%	0%	
X1.5	0	10	27	13	0	3,06
	0%	20%	54%	26%	0%	
X1.6	0	5	34	11	0	3,12
	0%	10%	68.00%	22%	0%	
X1.7	0	5	33	12	0	3,14
	0%	10.00%	66.00%	24.00%	0%	
X1.8	0	6	32	12	0	3,12
	0%	12%	64%	24%	0%	
Nilai rata-rata Kualitas Kegunaan						3,02

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berada pada rata-rata 3,02 atau “Netral”, ini berarti *website* wavegame.net memiliki Kualitas Kugunaan yang masih belum baik.

## 2) Kualitas Informasi

Variabel Kualitas Informasi dalam penelitian ini mempunyai tujuh indikator yaitu : informasi akurat (X<sub>2.1</sub>), informasi bisa dipercaya (X<sub>2.2</sub>), informasi *up to date* (X<sub>2.3</sub>), informasi relevan (X<sub>2.4</sub>), informasi mudah dimengerti (X<sub>2.5</sub>), informasi detail (X<sub>2.6</sub>), format informasi sesuai dengan layanan (X<sub>2.7</sub>).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas informasi sebagai berikut :

Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi

	1	2	3	4	5	Mean
X2.1	2	8	23	17	0	3,10
	4%	16%	46%	34%	0%	
X2.2	1	2	30	17	0	3,26
	2%	4%	60%	34%	0%	
X2.3	1	14	21	14	0	2,96
	2%	28%	42%	28%	0%	
X2.4	2	4	27	17	0	3,18
	4	8%	54%	34	0%	
X2.5	3	9	25	13	0	2,96
	6%	18%	50%	26%	0%	
X2.6	3	9	28	10	0	2,90
	6%	18%	56%	20%	0%	
X2.7	2	3	36	9	0	3,04
	4%	6%	72%	18%	0%	
Nilai rata-rata Kualitas Informasi						3,08

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi berada pada rata-rata 3,08 atau “Netral”, ini berarti *website* wavegame.net memiliki Kualitas Informasi yang belum baik.

### 3) Kualitas Interaksi

Variabel Kualitas Interaksi dalam penelitian ini mempunyai tujuh indikator yaitu : Memberikan rasa aman (X<sub>2.1</sub>), memiliki reputasi yang baik (X<sub>2.2</sub>), mudah berkomunikasi (X<sub>2.3</sub>), memberikan perasaan yang baik (X<sub>2.4</sub>), rasa personalisasi (X<sub>2.5</sub>), ruang komunitas (X<sub>2.6</sub>), memberikan rasa yakin (X<sub>2.7</sub>).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel kualitas interaksi sebagai berikut :

Tabel 4. 19 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi

	1	2	3	4	5	Mean
X2.1	9	4	27	10	0	2,76
	18%	8%	54%	20%	0%	
X2.2	7	8	25	10	0	2,76
	14%	16%	50%	20%	0%	
X2.3	2	14	27	3	0	2,54
	4%	28%	54%	9%	0%	
X2.4	4	19	21	6	0	2,58
	8%	38%	42%	12%	0%	
X2.5	3	10	31	6	0	2,80
	6%	20%	62%	12%	0%	
X2.6	5	10	30	5	0	2,70
	10%	20%	60%	10%	0%	
X2.7	5	15	17	13	0	2,76
	10%	30%	34%	26%	0%	
Nilai rata-rata Kualitas Interaksi						2,94

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa Kualitas Kegunaan berada pada rata-rata 2,94 atau “Kurang Setuju”, ini berarti *website* wavegame.net memiliki Kualitas Interaksi yang kurang baik.

#### 4) Kepuasan

Variabel Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini mempunyai enam indikator yaitu : Rasa suka terhadap tampilan ( $Y_{1.1}$ ), rasa suka terhadap layanan ( $Y_{1.2}$ ), diakses dengan cepat ( $Y_{1.3}$ ), kebermanfaatn informasi ( $Y_{1.4}$ ), kemudahan dalam mengakses ( $Y_{1.5}$ ), kesenangan menggunakan ( $Y_{1.6}$ ).

Rekapitulasi jawaban responden pada variabel kepuasan pengguna sebagai berikut :

Tabel 4. 20 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna

	1	2	3	4	5	Mean
Y1.1	3	11	25	11	0	2,88

	1	2	3	4	5	Mean
	6%	22%	50%	22.00%	0%	
Y1.2	4	7	30	9	0	2,88
	8%	14%	60%	185	0%	
Y1.3	2	25	16	7	0	2,56
	4%	50%	32%	14%	0%	
Y1.4	3	9	23	15	0	3,00
	6%	18%	46%	30%	0%	
Y1.5	1	18	17	14	0	2,88
	2%	36%	34%	28%	0%	
Y1.6	4	18	20	8	0	2,64
	8%	36.00%	20.00%	16%	0%	
Nilai rata-rata Kepuasan						2,80

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berada pada rata-rata 2,80 atau “Tidak Setuju”, ini dapat menunjukkan bahwa pengguna tidak setuju pada pernyataan yang ada pada kuesioner yang berarti pengguna masih belum puas terhadap layanan *website wavegame.net*.

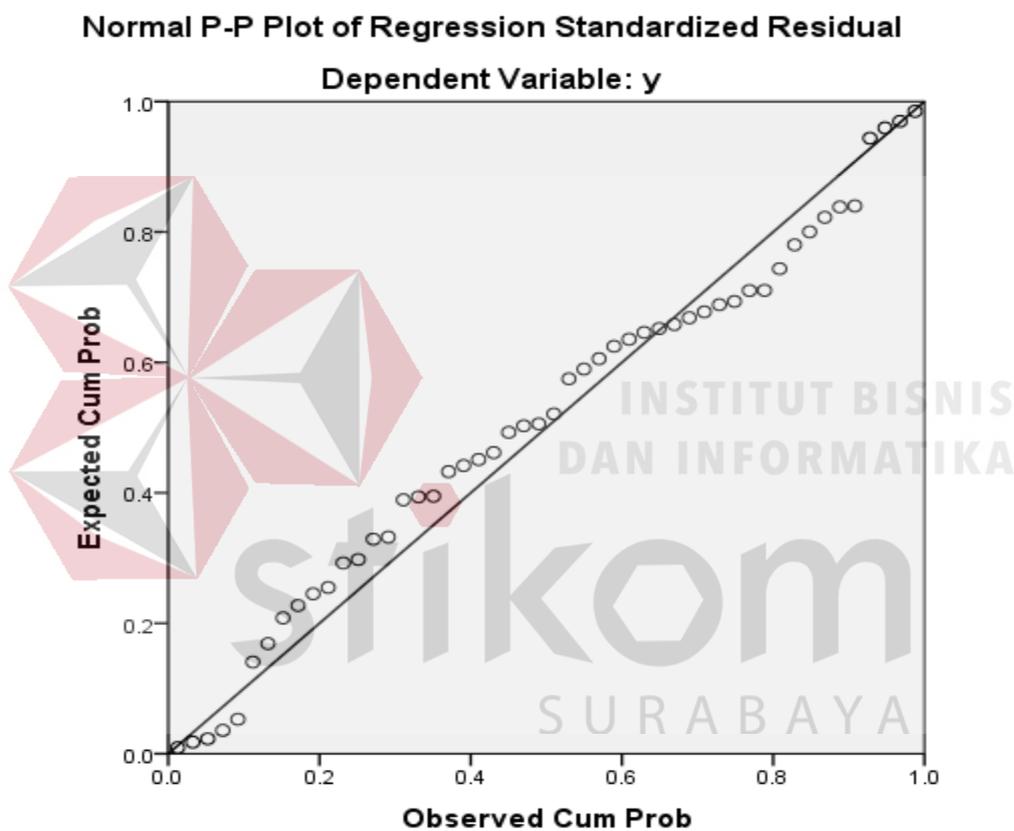
Berdasarkan analisis deskriptif dari kepuasan yang menunjukkan pengguna masih belum puas terhadap layanan *website wavegame.net*, oleh sebab itu penelitian ini dilanjutkan untuk menganalisis hubungan antara komponen yang ada di webqual dengan kepuasan menggunakan metode regresi linear berganda.

#### 4.10 Uji Asumsi

Model regresi linear berganda harus memenuhi asumsi normalitas data, linearitas dan bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinieritas, Heterokedatisitas dan Autokolerasi, jika memenuhi persyaratan itu maka model regresi linear disebut bagus.

#### 4.10.1 Uji Normalitas Data

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual yang dihasilkan oleh regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas pada regresi ini menggunakan metode grafik, karena dengan menggunakan metode grafik bisa terlihat penyebaran data pada garis diagonal pada grafiknya. *Output* dari uji normalitas pada regresi ini dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4. 2 Grafik normal P-Plot

Dari grafik tersebut dapat dilihat bahwa titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka ini menunjukkan data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.10.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas pada penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas. Model regresi yang baik tidak boleh ditemukannya hubungan antara variabel bebas, karena jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal yaitu semua nilai variabel bebas sama dengan nol. Dasar pengambil keputusan dari uji Multikolinieritas sebagai berikut:

##### 1. Melihat nilai *Tolerance*

- a. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi Multikolinieritas.
- b. Jika nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka terjadi Multikolinieritas.

##### 2. Melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*

- a. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi Multikolinieritas.
- b. Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka terjadi Multikolinieritas.

*Output* dari uji Multikolinieritas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.21.

Tabel 4. 21 Multikolinieritas Coefficients

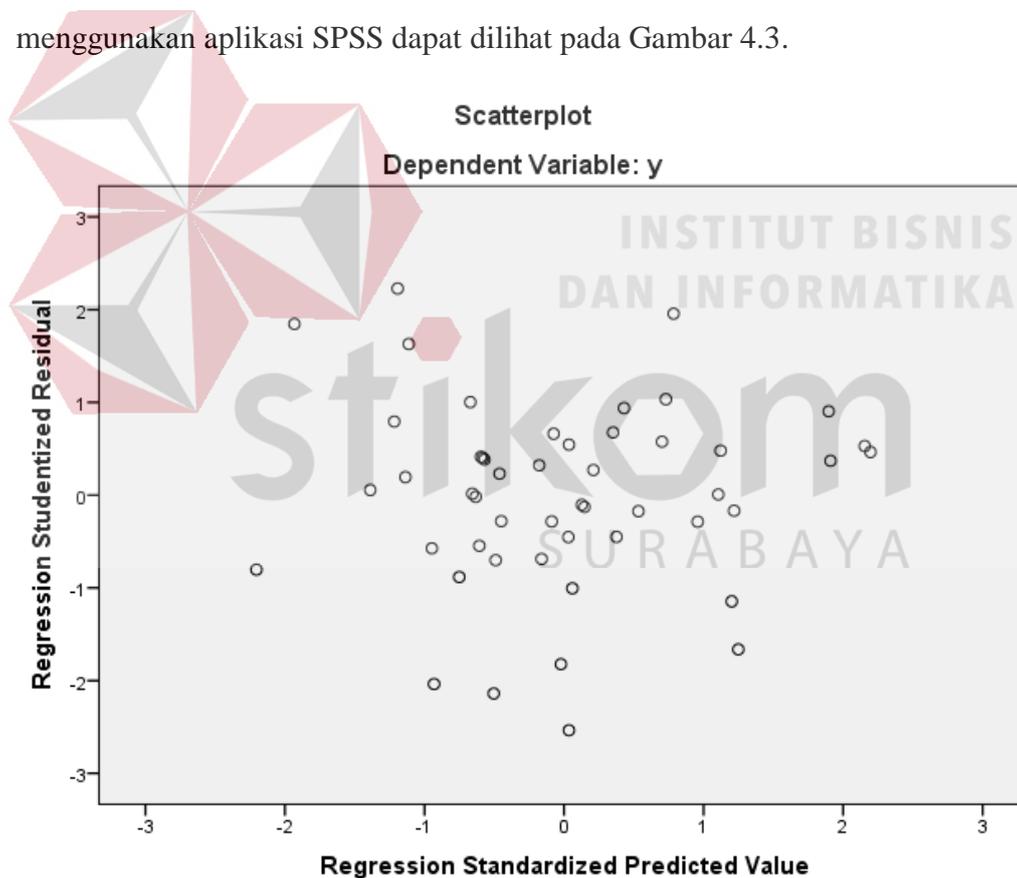
Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	.044	2.613		.017	.987			
	x1	.849	.096	.887	8.878	.000	.735	1.360	
	x2	-.147	.085	-.173	-1.734	.090	.735	1.360	
	x3	-.039	.078	-.043	-.500	.619	.999	1.001	

a. Dependent Variable: y

Dari tabel 4.21 dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance*  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  lebih besar dari 0,10 dan nilai VIFnya lebih kecil dari 10 maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terjadi Multikolinieritas terhadap model regresi.

#### 4.10.3 Uji Heteroskedastisitas

Regresi yang baik adalah yang menunjukkan adanya Heteroskedastisitas. Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *Scatterplot*. Jika grafik menunjukkan pola tidak beraturan dan tidak berkumpul dititik nol maka tidak terjadi Heteroskedastisitas. *Output* dari uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4. 3 Grafik *Scatterplot*

Terlihat dari gambar 4.3 bahwa titik-titik tersebar dari poin yang mendekati 3 sampai lebih dari -2 dan tidak menunjukkan pola apapun, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan Heteroskedastisitas.

#### 4.10.4 Uji Autokolerasi

Model regresi yang baik mempunyai syarat tidak ditemukannya masalah Autokolerasi. Untuk menentukan ada atau tidaknya masalah Autokolerasi pada penelitian ini menggunakan uji run test. *Output* dari uji Autokolerasi menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.22.

Tabel 4. 22 *Output* Uji Autokolerasi *run test*

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.07045
Cases < Test Value	25
Cases >= Test Value	25
Total Cases	50
Number of Runs	25
Z	-.286
Asymp. Sig. (2-tailed)	.775

a. Median

Pengambilan keputusan uji *run test* dengan membandingkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) dengan nilai alfa sebesar 0,05 yang telah ditentukan sejak awal. Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp,Sig mempunyai nilai 0.775 yang lebih besar dari 0,05 sehingga H0 diterima ini berarti tidak terjadi masalah Autokolerasi.

#### 4.10.5 Uji Linearitas

Uji linearitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai hubungan secara signifikan terhadap varibel terikat atau tidak. Data yang baik seharusnya mempunyai hubungan yang signifikan antara variabel X sebagai variabel bebas dan variabel Y sebagai variabel terikat. Uji linearitas bisa dilakukan dengan dua cara , yaitu :

1. Dengan melihat nilai signifikan, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka ada hubungan antara variabel X dan Y, jika kurang dari 0,05 maka tidak ada hubungan antara kedua variabel tersebut.
2. Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel X dan Y

*output* dari uji linearitas menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 4.23 – 4.25.

1. Uji Linearitas Kualitas Kegunaan (X1) \* Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 4. 23 *Output* Uji linearitas Kualitas Kegunaan \* Kepuasan Pengguna

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	452.515	10	45.252	12.071	.000
		Linearity	382.360	1	382.360	101.994	.000
		Deviation from Linearity	70.155	9	7.795	2.079	.056
Within Groups			146.205	39	3.749		
Total			598.720	49			

- a. Berdasarkan nilai signifikansi

Dari tabel 4.23 diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,056 > 0,05$  ini mempunyai arti bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kualitas informasi (X<sub>1</sub>) dengan Kepuasan pengguna (Y).

- b. Berdasarkan F hitung

Dari tabel 4.23 diperoleh nilai F hitung sebesar 2,079 dimana lebih kecil dari nilai F tabel yaitu 3,20, ini dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan antara Kualitas informasi ( $X_1$ ) dengan Kepuasan pengguna (Y).

## 2. Uji Linearitas Kualitas Informasi ( $X_2$ ) \* Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 4. 24 *Output* Uji linearitas Kualitas Informasi \* Kepuasan Pengguna

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x2	Between Groups	(Combined)	179.297	13	13.792	1.184	.329
		Linearity	48.289	1	48.289	4.145	.049
		Deviation from Linearity	131.008	12	10.917	.937	.522
Within Groups			419.423	36	11.651		
Total			598.720	49			

### a. Berdasarkan nilai signifikansi

Dari tabel 4.24 diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,522 > 0,05$  ini mempunyai arti bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kualitas interaksi ( $X_2$ ) dengan Kepuasan pengguna (Y).

### b. Berdasarkan F hitung

Dari tabel 4.24 diperoleh nilai F hitung sebesar 0,937 dimana lebih kecil dari nilai F tabel yaitu 3,20, ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas interaksi ( $X_2$ ) dengan Kepuasan pengguna (Y).

3. Kualitas Interaksi ( $X_3$ ) \* Kepuasan Pengguna (Y)Tabel 4. 25 *Output* Uji linearitas Kualitas Interaksi \* Kepuasan Pengguna

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x3	Between Groups	(Combined)	105.664	14	7.547	.536	.894
		Linearity	2.425	1	2.425	.172	.681
		Deviation from Linearity	103.239	13	7.941	.564	.866
Within Groups			493.056	35	14.087		
Total			598.720	49			

## a. Berdasarkan nilai signifikansi

Dari tabel 4.25 diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,866 > 0,05$  ini mempunyai arti bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kualitas informasi ( $X_3$ ) dengan Kepuasan pengguna (Y).

## b. Berdasarkan F hitung

Dari tabel 4.25 diperoleh nilai F hitung sebesar  $0,564$  dimana lebih kecil dari nilai F tabel yaitu  $3,20$ , ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas penggunaan ( $X_3$ ) dengan Kepuasan pengguna (Y).

Tabel 4. 26 Uji koefisien Pengaruh kualitas layanan *website* Terhadap kepuasan pengguna

Variabel	B	Thitung	Sig	Pengaruh
X1	0.849	8.878	0.000	Positif dan signifikan
X2	0.147	-1.734	0.090	Negatif dan tidak signifikan
X3	0.039	-0.500	0.619	Negatif dan tidak signifikan
Koefisien			Nilai Kritis	
Determinasi R2		64%	Ttabel	2.013
Fhitung		30.086	Ftabel	3.2

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat dijelaskan bahwa hasil pengujian koefisien pengaruh variabel ( $X_1$ ) Kualitas Informasi, ( $X_2$ ) Kualitas Interaksi dan ( $X_3$ ) Kualitas Kegunaan, pada  $X_1$  Kualitas Informasi menunjukkan bahwa variabel tersebut berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun pada kedua variabel lainnya, yaitu  $X_2$  Kualitas Interaksi dan  $X_3$  Kualitas Kegunaan mempunyai dampak negatif dan signifikan, ini dilihat dari nilai  $T$  hitung  $X_2$  dan  $X_3$  lebih besar dari  $T$  tabel yang bernilai 2,013. Pada uji  $F$  diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 30,086 dimana lebih besar dari  $F_{tabel}$  yang mempunyai nilai 3,20 dan koefisien determinasi sebesar 64%. Ini menjelaskan bahwa secara bersamaan ( $X_1$ ) Kualitas Informasi, ( $X_2$ ) Kualitas Interaksi dan ( $X_3$ ) Kualitas Kegunaan berpengaruh terhadap ( $Y$ ) Kepuasan Pengguna dengan kontribusi sebesar 64%.

#### 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dan output dari pengujian regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 4. 27 *Output* Regression ANOVA

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.594	3	132.198	30.086	.000 <sup>b</sup>
	Residual	202.126	46	4.394		
	Total	598.720	49			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

Pada tabel ANOVA diatas menjelaskan pengujian secara bersama-sama (Uji  $F$ ), sedangkan sig mengukur tingkat signifikan dari uji  $F$ , cara mengukurnya adalah

jika signifikan kurang dari 0,05 maka ada pengaruh bersama-sama antara ketiga variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y).

Tabel 4. 28 *Output* Regrsson Coefficients

Model		Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	.044	2.613		.017	.987			
	x1	.849	.096	.887	8.878	.000	.735	1.360	
	x2	-.147	.085	-.173	-1.734	.090	.735	1.360	
	x3	-.039	.078	-.043	-.500	.619	.999	1.001	

a. Dependent Variable: y

Pada *output* pada tabel 4.30 menjelaskan tentang pengujian secara sendiri-sendiri atau parsial (Uji T), sedangkan sig mengukur tingkat signifikansi uji T, cara mengukurnya adalah jika signifikan kurang dari 0,05 maka ada pengaruh secara parsial antara ketiga variabel independen (X) terhadap variabel dependent (Y).

#### 4.11.1 Hasil Uji T dan Uji F

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji t. Hasil pengujian sebagai berikut:

a. Uji bersama-sama dengan Uji F

Uji F berguna untuk menguji pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Y).

Uji F mempunyai hasil sebagai berikut :

Diketahui bahwa  $F_{hitung}$  (30,086) >  $F_{tabel}$  (3,20) maka  $H_0$  ditolak. Jadi

kesimpulannya Kualitas Informasi (X<sub>1</sub>), Kualitas Interaksi (X<sub>2</sub>) dan Kualitas

Kegunaan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna ( $Y$ ).

b. Uji terhadap masing-masing variabel Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen ( $X_1$ - $X_3$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) secara parsial atau sendiri-sendiri.

Uji T mempunyai prosedur sebagai berikut :

1. Hasil pengujian Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.23 Kualitas Kegunaan dengan koefisien sebesar 0,849 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dibuktikan dengan dari nilai  $T_{hitung} = 8,878$  lebih besar dari  $T_{tabel} = 2,0129$  dan dari nilai  $sig = 0,000$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien dari Kualitas Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna tidak sama dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Kualitas Kegunaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, artinya Kualitas Kegunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

2. Hasil pengujian Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.23 Kualitas Informasi dengan koefisien sebesar -0,147 berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dibuktikan dengan dari nilai  $T_{hitung} = -1,734$  lebih kecil dari  $T_{tabel} = 2,013$  dan dari nilai  $sig = 0,090$  lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien dari Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna sama dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa Kepuasan Pengguna tidak dapat dijelaskan oleh Kualitas Informasi. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa  $H_0$  diterima, artinya Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

### 3. Pengujian Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel 4.23 Kualitas Interaksi dengan koefisien sebesar 0,078 berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dibuktikan dengan dari nilai  $T_{hitung} = -0.500$  lebih kecil dari  $T_{tabel} = 2,013$  dan dari nilai sig = 0,619 lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka secara statistik koefisien dari Kualitas Interaksi terhadap Kepuasan Pengguna sama dengan nol. Hasil ini menjelaskan bahwa Kepuasan Pengguna tidak dapat dijelaskan oleh Kualitas Interaksi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, artinya Kualitas Interaksi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

## 4.12 Pembahasan

### 4.12.1 Pembahasan Kualitas Kegunaan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kegunaan ( $X_1$ ) pada wavegame.net berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna jika berdiri sendiri. Dalam penelitian ini juga menunjukkan status “Netral” bagi responden dengan nilai rata-rata yang didapat adalah 3,04 dari skala 1-5. Hal ini menunjukkan kepuasan pengguna terhadap Kualitas Informasi dari wavegame.net cukup terpenuhi.

Tabel 4. 29 Pembahasan variabel Kualitas Kegunaan

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	mudah dipelajari ( $X_{1.1}$ )	3,08	0,623

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
2	mudah dipahami (X <sub>1.2</sub> )	2,96	0,587
3	mudah ditelusuri (X <sub>1.3</sub> )	2,96	0,637
4	mudah digunakan (X <sub>1.4</sub> )	2,92	0,643
5	tampilan menarik (X <sub>1.5</sub> )	3,06	0,746
6	Desain situs sesuai dengan jenis <i>website game</i> (X <sub>1.6</sub> )	3,12	0,661
7	Memiliki kompetensi yang baik (X <sub>1.7</sub> )	3,14	0,601
8	Memberikan pengalaman yang positif (X <sub>1.8</sub> )	3,12	0,614
	Kualitas Kegunaan	3,04	0,639

Dari indikator-indikator pada tabel 4.29 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan pada beberapa indikator yaitu mudah dipahami (X<sub>1.2</sub>) yang hanya memiliki nilai rata-rata 2,96 dari skala 1-5 ini menunjukkan bahwa *website wavegame.net* tidak mudah dipahami itu bisa dilihat pada tampilan yang terlalu rumit, berikutnya mudah ditelusuri (X<sub>1.3</sub>) yang hanya memiliki nilai rata-rata 2,96 dari skala 1-5 karena tampilan yang rumit serta terlalu banyak *link*, membuat *website* tersebut sulit untuk ditelusuri, dan mudah digunakan (X<sub>1.4</sub>) yang hanya memiliki rata-rata 2,92 ini dapat menjelaskan bahwa *website wavegame.net* tidak mudah digunakan karena terlalu banyak menu yang terdapat pada *website* tersebut. Untuk itu perlu diadakan peningkatan pada area tersebut karena pengguna sangat mementingkan aspek Kualitas Kegunaan dari layanan *wavegame.net*.

#### 4.12.2 Pembahasan Kualitas Informasi

Berdasarkan rata-rata dari setiap indikator variabel Kualitas Interaksi, maka dapat dilihat mana indikator yang perlu ditingkatkan serta mana indikator yang hanya perlu dipertahankan. Perlu ditingkatkan jika nilai indikator masih kurang

atau cukup, sedangkan perlu dipertahankan jika nilai sudah baik atau cenderung baik. Untuk melihat rata-rata tiap indikator dapat dilihat pada tabel 4.30.

Tabel 4. 30 Pembahasan Variabel Kualitas Informasi

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Informasi akurat (X <sub>2.1</sub> )	3,20	0,623
2	Informasi terpercaya (X <sub>2.2</sub> )	3,27	0,587
3	Informasi up to date (X <sub>2.3</sub> )	2,93	0,637
4	Informasi relevan (X <sub>2.4</sub> )	3,22	0,643
5	Informasi mudah di pahami (X <sub>2.5</sub> )	2,99	0,746
6	Informasi detail (X <sub>2.6</sub> )	2,98	0,661
7	Informasi sesuai (X <sub>2.7</sub> )	3,00	0,601
	Kualitas Informasi	3,08	0,639

Dari indikator-indikator pada tabel 4.30 masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan pada beberapa indikator yaitu informasi up to date (X<sub>2.3</sub>) yang hanya memiliki nilai rata-rata 2,93 dari skala 1-5 ini menunjukkan bahwa responden merasa bahwa *website* wavegame.net masih kurang memberikan informasi terbaru mengenai *game* atau *event* sehingga membuat responden bosan. Berikutnya informasi mudah di pahami (X<sub>2.5</sub>) yang hanya memiliki nilai rata-rata 2,99 dari skala 1-5 ini menunjukkan bahwa informasi yang diberikan pihak wavegame.net tidak mudah dipahami seperti informasi *event* yang masih simpang siur, dan informasi detail (X<sub>2.6</sub>) yang hanya memiliki rata-rata 2,98 dengan ini menunjukkan informasi yang diberikan kurang mendetail seperti bagaimana mengikuti sebuah *event* sehingga tidak semua orang tahu tentang *event* tersebut. Untuk itu perlu diadakan peningkatan pada area tersebut karena pengguna sangat mepedulikan aspek Kualitas Kegunaan dari layanan wavegame.net.

#### 4.12.3 Pembahasan Kualitas Interaksi

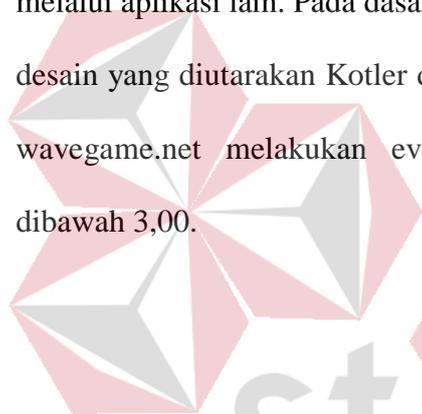
Berdasarkan rata-rata dari setiap indikator variabel Kualitas Interaksi, maka dapat dilihat mana indikator yang perlu ditingkatkan serta mana indikator yang hanya perlu dipertahankan. Perlu ditingkatkan jika nilai indikator masih kurang atau cukup, sedangkan perlu dipertahankan jika nilai sudah baik atau cenderung baik. Untuk melihat rata-rata tiap indikator dapat dilihat pada tabel 4.31.

Tabel 4. 31 Pembahasan Variabel Kualitas Interaksi

No	Indikator	Mean	Std. Deviation
1	Rasa aman ( $X_{3,1}$ )	2,76	0,623
2	Reputasi bagus ( $X_{3,2}$ )	2,76	0,587
3	Kemudahan komunikasi ( $X_{3,3}$ )	2,54	0,637
4	Rasa senang ( $X_{3,4}$ )	2,58	0,643
5	Kepercayaan menyimpan informasi ( $X_{3,5}$ )	2,80	0,746
6	Komunitas yang spesifik ( $X_{3,6}$ )	2,70	0,661
7	Layanan yang sesuai ( $X_{3,7}$ )	2,76	0,601
	Kualitas Interaksi	2,94	0,639

Dari tabel 4.31 dapat dilihat ada tujuh indikator yang memiliki nilai rata-rata dibawah 3.00, yaitu  $X_{3,1}$  memiliki rasa aman dengan nilai 2,76, ini menunjukkan kurangnya keamanan pada *website* wavegame.net itu terlihat dari terjadinya kehilangan akun yang dimiliki pengguna.  $X_{3,2}$  memiliki reputasi kurang baik dengan nilai 2,76, ini menunjukkan bahwa responden merasa wavegame.net tidak mempunyai reputasi yang baik sebagai pendukung seperti kurangnya penyesuaian terhadap *event* yang berlangsung. Kemudian  $X_{3,3}$  mudah berkomunikasi dengan nilai 2,57, ini membuktikan bahwa responden merasa wavegame tidak mempermudah komunikasi antara pengguna dengan pengembang sebagai contoh tidak berfungsinya menu *chat* yang ada di *website* dan sulitnya untuk

menghubungi pengembang melalui *email*.  $X_{3.4}$  memberi perasaan senang dengan nilai 2,58, ini menunjukkan bahwa responden lebih sering kecewa saat mengakses wavegame.net karena sulitnya pengguna menghubungi pihak pengembang ketika terdapat masalah. Kemudian  $X_{3.5}$  rasa personalisasi dengan nilai 2,80, ini menunjukkan bahwa responden merasa tidak yakin akan keamanan datanya saat memberikan informasi pribadi kepada wavegame.net. Kemudian  $X_{3.6}$  komunitas yang spesifik 2,70 ini menunjukkan bahwa wavegame.net kurang mampu memfasilitasi komunitasnya, sehingga pengguna terpaksa membuat forum diskusi melalui aplikasi lain. Pada dasarnya wavegame.net belum memenuhi tujuh elemen desain yang diutarakan Kotler dan Keller maka diharapkan nantinya pengembang wavegame.net melakukan evaluasi untuk indikator yang mempunyai nilai dibawah 3,00.



INSTITUT BISNIS  
DAN INFORMATIKA

stikom  
SURABAYA

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan pengaruh sebesar 64% sedangkan untuk Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Direkomendasikan untuk meningkatkan indikator dari kualitas kegunaan agar mudah dipahami, ditelusuri, dan digunakan.

#### **5.2 Saran**

Bagi penelitian selanjutnya agar dapat menambah variabel dan indikator baru yang dapat digunakan untuk melengkapi hasil penelitian agar menjadi lebih sempurna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Y.M.K. 2012. *Dengan PHP: Membuat Website 30 Juta Rupiah*. Jakarta: Jasakom.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2003. *Measuring Website Quality Improvement: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management & Data System*.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermana, Budi. 2010. *Pengukuran Kualitas Layanan Internet Banking*. *Jurnal Ekonomi Bisnis No.1 vol 15 April 47-57*. Yogyakarta
- Hidayat, Rahmat. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Grati: Pengertian Website*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas, Gramedia.
- Hyejeong, Kim and Linda S. Niehm 2009. *The Impact of Website Quality on Information Quality, Value, and Loyalty Intentions in Apparel Retailing*. *Journal of Interactive Marketing*.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management (13th Edition)*. Prentice Hall International.
- Liljander, Veronica dan Inger Roos. 2002. *Customer-Relationship-Level from Spurious to True Relationship*. *Jurnal of Services Marketing*, Vol.16.
- Park Chung-Hoon and Young-Gul Kim. 2003. *Identifying Key Factors Affecting Consumer Purchase Behavior in an Online Shopping Context*. *International Journal of Retail and Distribution Management*. Vol 32
- Priyanto, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI.
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya, I. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jakarta: Pusat Penelitian dan

Pengembangan Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Badan Litbang SDM Kemkominfo RI.

Sudarmanto, Gunawan, 2013. *Statistik Terapan Berbasis Komputer dengan Program IBM SPSS Statistics 19*, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Sudjana. 2003. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi*. Bandung. Tarsito.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA

Sundayana, Rostina. 2010. *Statistika Penelitian Pendidikan*. Garut: STKIP Garut Press.

