



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE
SMAKHADIJAH.COM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0
DI SMA KHADIJAH SURABAYA**



Oleh:

RAHMAT HERU ARIANTO

12410100020

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE
SMAKHADIJAH.COM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DI SMA KHADIJAH SURABAYA**

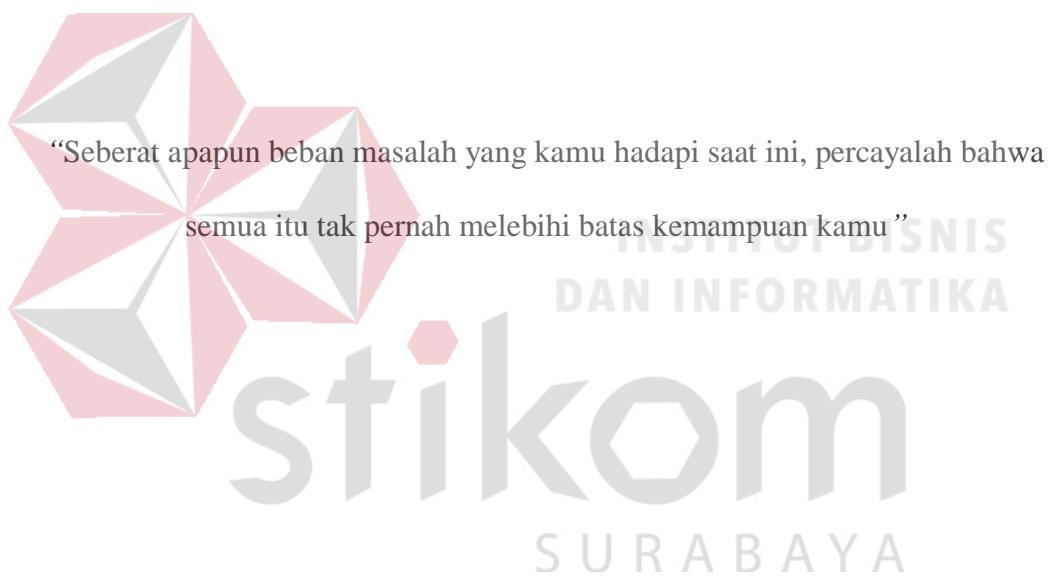
TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana



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





Kupersembahkan kepada

Ayahanda, Ibunda, dan Kakak Tercinta

Beserta semua keluarga besar yang sangat mendukung

Tugas Akhir
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE
SMAKHADIJAH.COM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0
DI SMA KHADIJAH SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh

Rahmat Heru Arianto

NIM: 12.41010.0020

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahasan

Pada: Agustus 2017

Susunan Dewan Pengaji

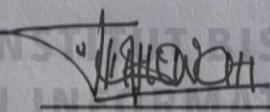
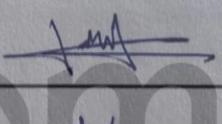
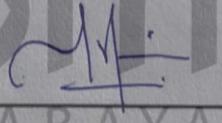
Pembimbing

I. **Sulistiwati, S.Si., M.M.**
NIDN. 0719016801

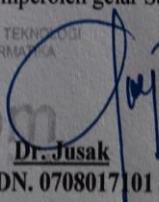
II. **Valentinus Roby Hanarto., S.Kom., M.Sc.**
NIDN. 0715028903

Pengaji

I. **A.B. Tjandrarini, S.Si., M.Kom.**
NIDN. 0725127001


**INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA**

STIKOM
SURABAYA

24/8/17

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


FAKULTAS TEKNOLOGI
DAN INFORMATIKA
stikom
Dr. Jusak
NIDN. 0708017101

5/17

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, Saya :

Nama : Rahmat Heru Arianto
NIM : 12.41010.0020
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMAKHADIJAH.COM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DI SMA KHADIJAH SURABAYA**

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 atas seluruh isi atau sebagian karya ilmiah saya tersebut untuk disimpan, dialihmediakan, dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut 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 tindakan plagiat di karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Agustus 2017
Yang Menyatakan



Rahmat Heru Arianto
NIM. 12.41010.0020

ABSTRAK

SMA Khadijah Surabaya akan selalu melakukan pengembangan dan pembaruan (*develop and reform*) di berbagai bidang pendidikan. SMA Khadijah mempunyai sebuah *website* smakhadijah.com yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang profil sekolah. Saat ini smakhadijah.com masih belum memberikan fitur feedback untuk pengguna dan pengelompokan konten berita yang berdampak pada kepuasan pengguna dengan kunjungan berkisar 300 pengunjung setiap harinya.

Dari permasalahan di atas, maka dilakukan analisis kualitas layanan *website* smakhadijah.com terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual* 4.0. Pada penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 196 responden siswa SMA Khadijah Surabaya dan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda dengan menerapkan tiga dimensi kualitas *website* yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

Dari hasil analisis yang didapatkan, menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa kualitas informasi dan kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 42%. Indikator pernyataan yang perlu ditingkatkan adalah pemilihan informasi yang akurat dan penyediaan ruang bagi pengguna untuk berkomunikasi.

Keywords: Kepuasan Pelanggan, SMA Khadijah Surabaya, *WebQual* 4.0

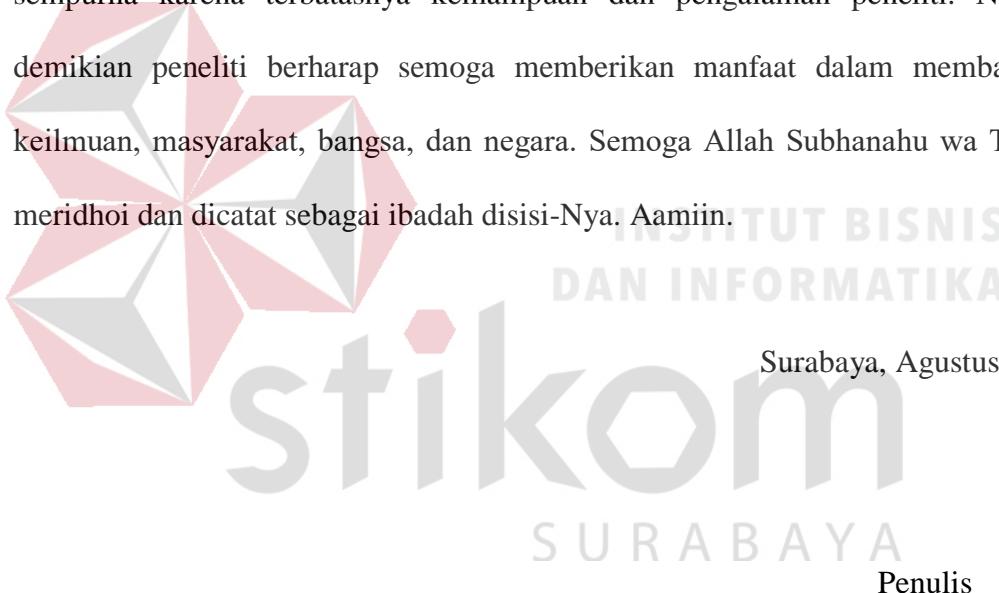
KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Smakhadijah.com Berdasarkan Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 di SMA Khadijah Surabaya” dengan sebaiknya. Laporan ini disusun berdasarkan hasil studi yang dilakukan selama kurang lebih tiga bulan di SMA Khadijah Surabaya. Pada kesempatan ini Penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu memberikan dukungan lahir maupun batin atas kegiatan positif yang Penulis lakukan.
2. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan dukungan penuh berupa motivasi maupun wawasan yang sangat berharga bagi Penulis selama pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Valentinus Roby Hanarto, S.Kom., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II, yang membimbing dan memotivasi maupun wawasan yang sangat berharga bagi Penulis selama pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Aunur selaku Wakil Kepala Humas SMA Khadijah Surabaya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan mengenai studi kasus.
5. Ibu A. B. Tjandrarini, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Pembahas, yang telah memberikan pengetahuan lebih mendalam bagi penulis untuk penyempurnaan Laporan Tugas Akhir.

6. Ibu Endra Rahmawati, M.Kom. selaku Dosen Wali, yang selalu memberikan motivasi, arahan, dan nasihat bagi Penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.
7. Kakak-kakakku, yang telah mendoakan dan mendukung selama proses pengerjaan Tugas Akhir.
8. Segenap rekan-rekan tercinta yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya agar Penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman peneliti. Namun demikian peneliti berharap semoga memberikan manfaat dalam membangun keilmuan, masyarakat, bangsa, dan negara. Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya. Aamiin.



DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kualitas.....	7
2.3 <i>Website</i>	8
2.4 Kualitas <i>Website</i>	8
2.5 Pelanggan	9
2.6 Kepuasan	11
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.8 Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	11

2.9 Variabel Penelitian	12
2.10 Konsep <i>WebQual</i>	13
2.11 Model Konseptual	15
2.12 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	16
2.13 Validitas.....	18
2.14 Reliabilitas.....	19
2.15 Uji Asumsi.....	20
2.16 Regresi.....	24
2.17 Regresi Linier Berganda.....	25
2.18 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F).....	25
2.19 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	27
2.20 Analisis Korelasi Ganda	29
2.21 Analisis Determinasi (R^2).....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Alur Proses Metodologi Penelitian.....	32
3.2 Tahap Pendahuluan	33
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	33
3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.2 Variabel Penelitian	35
3.3.3 Pembuatan Kuesioner.....	39
3.3.4 Pengumpulan Data	41
3.4 Tahap Analisis	41
3.4.1 Identifikasi Variabel dan Input Data	41

	Halaman
3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.4.3 Uji Asumsi.....	49
3.4.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
3.5 Tahap Pengambilan Keputusan	60
3.5.1 Rekomendasi Perbaikan Kualitas <i>Website</i>	60
3.5.2 Hasil dan Pembahasan.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Tampilan Utama <i>Website</i> SMA Khadijah Surabaya	61
4.2 Gambaran Umum Responden.....	62
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	62
4.2.2 Kelas Responden	63
4.3 Kualitas <i>Website</i>	64
4.3.1 Kualitas Penggunaan (X1).....	64
4.3.2 Kualitas Informasi (X2).....	66
4.3.3 Kualitas Interaksi (X3)	68
4.4 Kepuasan Pengguna (Y)	70
4.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
4.5.1 Uji Validitas	71
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	76
4.6 Uji Asumsi.....	81
4.6.1 Uji Normalitas Data.....	81
4.6.2 Uji Multikoliniaritas.....	83
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	84

Halaman

4.6.4 Uji Autokorelasi.....	86
4.6.5 Uji Liniaritas	88
4.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
4.7.1 Pengujian Model Regresi Linier	93
4.7.2 Pengujian Model Regresi Linier Terhadap Tiap Variabel Independen	95
4.8 Pembahasan	99
4.8.1 Pembahasan Kualitas Informasi (X2).....	99
4.8.2 Pembahasan Kualitas Interkasi (X3)	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107

INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA

stikom
SURABAYA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Penggunaan (<i>Usability Quality</i>).....	14
Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	15
Tabel 2.4 Dimensi Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)	15
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Setiap Siswa.....	34
Tabel 3.2 Variabel Kualitas Penggunaan.....	35
Tabel 3.3 Variabel Kualitas Informasi	36
Tabel 3.4 Variabel Kualitas Interaksi	37
Tabel 3.5 Variabel Kepuasan Pengguna	38
Tabel 3.6 <i>Scoring</i> Pengukuran Variabel	40
Tabel 4.1 Responden Siswa berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Responden Siswa Berdasarkan Kelas	63
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Penggunaan	65
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi	66
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi	68
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna	70
Tabel 4.7 Output Uji Validitas Variabel X1	71
Tabel 4.8 Output Uji Validitas Variabel X2	73
Tabel 4.9 Output Uji Validitas Variabel X3	74
Tabel 4.10 Output Uji Validitas Variabel Y	75
Tabel 4.11 <i>Output</i> Kualitas Penggunaan <i>Case Processing Summary</i>	76

Tabel 4.12 <i>Output</i> Kualitas Penggunaan <i>Reliability Statistics</i>	76
Tabel 4.13 <i>Output</i> Kualitas Penggunaan <i>Item- Total Statistics</i>	77
Tabel 4.14 <i>Output</i> Kualitas Informasi <i>Case Processing Summary</i>	77
Tabel 4.15 <i>Output</i> Kualitas Informasi <i>Reliability Statistics</i>	78
Tabel 4.16 <i>Output</i> Kualitas Informasi <i>Item- Total Statistics</i>	78
Tabel 4.17 <i>Output</i> Kualitas Interaksi <i>Case Processing Summary</i>	79
Tabel 4.18 <i>Output</i> Kualitas Interaksi <i>Reliability Statistics</i>	79
Tabel 4.19 <i>Output</i> Kualitas Interaksi <i>Item- Total Statistics</i>	79
Tabel 4.20 <i>Output</i> Kepuasan Pengguna <i>Case Processing Summary</i>	80
Tabel 4.21 <i>Output</i> Kepuasan Pengguna <i>Reliability Statistics</i>	80
Tabel 4.22 <i>Output</i> Kepuasan Pengguna <i>Item- Total Statistics</i>	80
Tabel 4.23 Hasil Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smimov Test	82
Tabel 4.24 Multikoliniaritas <i>Coefficients</i>	83
Tabel 4.25 Detail Uji Multikoliniaritas.....	83
Tabel 4.26 Uji Heteroskedastisitas <i>Coefficients Glejser</i>	85
Tabel 4.27 Detail Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Glejser</i>	85
Tabel 4.28 Uji Autokorelasi dengan <i>DW Test</i>	86
Tabel 4.29 Uji Liniaritas antara Variabel <i>Y*X1</i>	88
Tabel 4.30 Uji Liniaritas antara Variabel <i>Y*X2</i>	89
Tabel 4.31 Uji Liniaritas antara Variabel <i>Y*X3</i>	90
Tabel 4.32 Rincian Hasil Uji Liniaritas	91
Tabel 4.33 <i>Output Variable Entered/ Removed</i>	91
Tabel 4.34 <i>Output Regresi Model Summary</i>	92

Halaman

Tabel 4.35 <i>Output</i> Regresi Anova.....	92
Tabel 4.36 <i>Output</i> Regresi <i>Coefficients</i>	93
Tabel 4.37 Pembahasan Variabel Kualitas Informasi (X2).....	100
Tabel 4.38 Pembahasan Variabel Kualitas Interaksi (X3).....	103



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Hubungan antara <i>WebQual</i> dengan <i>User Satisfaction</i>	16
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Penelitian.....	33
Gambar 3.2 Desain Kuesioner Penelitian	40
Gambar 3.3 Input Data Variabel di SPSS 23	42
Gambar 3.4 Data <i>View</i>	43
Gambar 3.5 Input Data Uji Validitas pada X1	44
Gambar 3.6 Kotak Dialog <i>Compute Variable</i>	45
Gambar 3.7 <i>Display</i> Variabel <i>View</i> Baru.....	45
Gambar 3.8 <i>Display</i> kotak dialog <i>Bivariate Correlations</i>	46
Gambar 3.9 Kotak Dialog <i>Reliability Analysis</i>	48
Gambar 3.10 Kotak Dialog <i>Reliability Analysis Statistics</i>	48
Gambar 3.11 Kotak Dialog <i>Linear Regression: Plots</i>	50
Gambar 3.12 Kotak Dialog <i>Linear Regression: Statistics</i>	51
Gambar 3.13 Kotak Dialog <i>Linear Regression</i>	52
Gambar 3.14 Kotak Dialog <i>Linear Regression: Save</i>	52
Gambar 3.15 Data <i>View</i> Penambahan Variabel Baru	53
Gambar 3.16 Kotak Dialog <i>Compute Variable</i>	54
Gambar 3.17 Kotak Dialog <i>Linear Regression</i> dengan variabel ABS_RES	54
Gambar 3.18 Kotak Dialog <i>Linear Regression: Statistics</i>	55
Gambar 3.19 Kotak Dialog <i>Means</i>	56
Gambar 4.1 Tampilan Utama Website SMA Khadijah Surabaya.....	62
Gambar 4.2 Grafik Responden Bersadarkan Jenis kelamin.....	63

Halaman

Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Kelas	64
Gambar 4.4 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X1	66
Gambar 4.5 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X2	68
Gambar 4.6 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X3	69
Gambar 4.7 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel Y	70
Gambar 4.8 Grafik Normal P-P Plot	81
Gambar 4.9 Grafik <i>Regression Standardized Predicted Value</i>	84
Gambar 4.10 Daerah Penentuan H0 dalam Uji DW Test	87



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	112
Lampiran 3 Tabel Durbin-Watson	122
Lampiran 4 Tabel R	127



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SMA Khadijah Surabaya yang berlokasikan di Jalan Ahmad Yani 2-4 Surabaya didirikan pada tanggal 17-18 November 2000. SMA Khadijah Surabaya selalu berusaha melakukan pengembangan dan pembaruan (*develop and reform*) di berbagai bidang, baik sarana prasarana, kurikulum pendidikan dan pembelajaran, sumber daya pelaksana, *katalog online*, layanan *konseling* maupun kultur yang dikembangkan di sekolah. SMA Khadijah saat ini telah mengkombinasikan berbagai fasilitas modern dan pendekatan dinamis untuk kegiatan pengajaran dan suatu karya siswa yang telah menghasilkan berbagai prestasi yang membanggakan. Perolehan berbagai sertifikasi dan penghargaan merupakan bentuk pengakuan atas komitmen dan kerja keras dalam peningkatan mutu layanan dalam dunia pendidikan. Saat ini SMA Khadijah memiliki dua jurusan yaitu IPA dan IPS.

Dengan berkembangnya teknologi informasi, maka SMA Khadijah membuat sebuah situs *website* <http://smakhadijah.com>. *Website* tersebut bertujuan untuk memberikan informasi tentang profil sekolah yang dimulai dari sejarah berdirinya SMA Khadijah Surabaya sampai visi, misi, dan tujuan dari SMA Khadijah, prestasi yang pernah diperoleh serta kegiatan akademik maupun kegiatan non akademik siswa, layanan perpustakaan, dan layanan konseling. Dengan adanya *website* tersebut diharapkan dapat membantu siswa SMA Khadijah untuk mencari informasi seputar pendidikan. Selain itu, dengan adanya

website tersebut juga diharapkan dapat membantu siswa SMA Khadijah dalam pencarian informasi semua program baru yang diinformasikan melalui majalah maupun artikel *online*. Namun demikian, pihak pengelola *website* SMA Khadijah merasa *website* yang dibangun belum bisa menarik minat pengguna *website* untuk mengunjungi <http://smakhadijah.com>. Hal tersebut dikarenakan total jumlah kunjungan pada *website* setiap hari berkisar 300 pengunjung dan belum sesuai dengan target jumlah kunjungan yang diharapkan yaitu 900 pengunjung dalam setiap hari oleh pengelola *website*. Mengingat bahwa *website* SMA Khadijah merupakan *website* yang ditujukan untuk kalangan pelajar khususnya siswa siswa SMA Khadijah yang memberikan informasi mengenai jadwal kegiatan pembelajaran ataupun informasi kegiatan sekolah yang wajib untuk mereka konsumsi.

Menurut data yang dihimpun pada tanggal 17-01-2017 berdasarkan *Alexa Traffic Rank*, <http://smakhadijah.com> mempunyai global rank 7,585,545 yang artinya <http://smakhadijah.com> berada pada ranking ke 7,585,545 ranking *web* internasional yang terdaftar dalam *Alexa Traffic*. Berdasarkan fakta tersebut SMA Khadijah membutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas *website* yang dimiliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* <http://smakhadijah.com>.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan analisis untuk mengevaluasi *website* smakhadijah.com dan mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* <http://smakhadijah.com>. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas *website* <http://smakhadijah.com> terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode *WebQual* 4.0.

Metode *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut teori *WebQual*, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website*, yaitu dimensi kualitas penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi *WebQual* dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website* (Loiacono, 2002). Penelitian Tarigan (2008) mengenai *E-Library* dengan metode *WebQual* juga menyatakan bahwa suatu *website* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor-faktor yang terdapat pada *WebQual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* SMA Khadijah Surabaya untuk meningkatkan kualitas suatu *website*.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Daftar pernyataan berdasarkan data dari kuesioner *WebQual* dan jurnal yang terkait.

2. Responden adalah siswa SMA Khadijah kelas X dan XI.
3. Data diambil pada bulan Mei 2017

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penyusunan penelitian ini yaitu menghasilkan analisis pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* SMA Khadijah Surabaya untuk meningkatkan kualitas suatu *website*, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website* SMA Khadijah.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan bukti secara empiris tentang pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Sebagai bahan untuk pengembangan *website* ke arah yang lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* SMA Khadijah lebih meningkat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna *website* SMA Khadijah Surabaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, implementasi dan evaluasi, dan kesimpulan dan saran.

Pada bab pertama, pendahuluan 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.

Pada bab kedua, landasan teori membahas mengenai teori tentang konsep metode *WebQual*, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pelanggan, skala pengukuran yang digunakan.

Pada bab ketiga, metodologi penelitian berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian penelitian terhadap *website* SMA Khadijah Surabaya. Analisis kualitas *website* dilakukan dengan berbagai tahap, pertama yaitu pengumpulan data kepada pihak terkait, kemudian membuat dan menyebar kuesioner. Tahap analisis pengaruh kualitas *website* menggunakan Linier Berganda antara lain uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi, dan uji koefisien regresi secara bersama dan partial.

Pada bab keempat, hasil dan pembahasan menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang didapat dari penelitian yang dilakukan yang terdiri dari gambaran umum responden, kualitas *website*, hasil uji validitas dan reliabilitas, perhitungan uji asumsi meliputi uji normalitas data, uji multikolonearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan uji linieritas, perhitungan uji statistika

regresi *linier* berganda, implementasi, dan pembahasan model sampai didapatkan suatu kesimpulan model baru.

Pada bab kelima, kesimpulan dan saran 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

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yaitu memilih dan menentukan referensi dari penelitian sebelumnya yang pernah diterapkan dan akan dijadikan sebuah acuan pada penelitian ini. Untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil/ Temuan
1.	2003	Stuart J. Barnes dan Richard Vidgen	<i>Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum On Strategic Management Knowledge Exchange</i>	Website baru yang sesuai dengan indikator WebQual yaitu <i>usability quality</i> , <i>information quality</i> , dan <i>interaction quality</i> .
2.	2004	Harold W. Webb dan Linda A. Webb	<i>SiteQual: An Intregated Measure of Web Site Quality</i>	Indikator-indikator yang memengaruhi kualitas website B2C.
3.	2002	Barnes, S., dan Vidgen, R.,	<i>An integrative approach to the assessment of e-commerce quality</i>	Menghasilkan analisis statistik.

2.2 Kualitas

Menurut Kotler (2009) kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Dalam kenyataannya kualitas adalah konsep yang cukup sulit untuk dipahami dan disepakati. Dewasa ini kata kualitas mempunyai beragam

interpretasi, tidak dapat didefinisikan secara tunggal, dan sangat tergantung pada konteksnya. Beberapa definisi kualitas berdasarkan konteksnya perlu dibedakan atas dasar: organisasi, kejadian, produk, pelayanan, proses, orang, hasil, kegiatan, dan komunikasi (Dale, 2003).

2.3 Website

Menurut Hidayat (2010) *website* merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat *statis* ataupun *dinamis* yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jalinan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *web* dengan halaman *web* yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*. Menurut Hidayat (2010) *website* dibagi menjadi dua jenis berdasarkan sifat atau *style*-nya, yaitu:

1. Website Dinamis

Merupakan sebuah *website* yang menyediakan konten atau isi yang berubah-ubah setiap saat. misalnya *web* berita, toko *online*, *web* pasang iklan, dll.

2. Website Statis

Merupakan *website* yang kontennya sangat jarang diubah. Misalnya pada *web* profil organisasi, dll.

2.4 Kualitas Website

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

1. Informasi, meliputi kualitas konten, penggunaan, 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*.

Menurut Turban (2006), terdapat klasifikasi situs *web* yang terdiri dari:

1. *Informational Website*

Website menyediakan informasi tentang bisnisnya dan produk dan jasa bisnis itu sendiri.

2. *Interactive Website*

Website menyediakan peluang kepada konsumen dan bisnisnya itu sendiri untuk berkomunikasi dan berbagi informasi.

3. *Attractors Website*

Website yang dapat menarik dan berinteraksi dengan pengunjung.

4. *Transactional Website*

Website yang menjual produk dan jasa.

5. *Collaborative Website*

Website yang dimana mengijinkan pasangan bisnis untuk bekerjasama.

2.5 Pelanggan

Menurut Stinnett (2005) pelanggan adalah pihak atau orang yang membeli, menggunakan atau mendapatkan keuntungan dari barang atau jasa yang

dihadirkan oleh perusahaan. Pelanggan perusahaan dapat berupa pelanggan *external* maupun *internal*.

Menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan (Tjiptono 2004).

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada organisasi komersil atau jasa, tetapi organisasi komersil atau jasa yang tergantung pada orang tersebut.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa organisasi komersil atau jasa pada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Pada dasarnya dikenal tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu:

- a. Pelanggan *internal* (*internal customer*)

Merupakan orang yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (*performance*) pekerjaan organisasi komersil atau jasa.

- b. Pelanggan *antara* (*intermediate customer*)

Merupakan orang yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

- c. Pelanggan *eksternal* (*external customer*)

Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (*real customer*).

2.6 Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin ”*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan ”*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai ”upaya pemenuhan kebutuhan” atau ”membuat sesuatu memadai”. *Oxford Learner’s dictionary* dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mendeskripsikan kepuasan sebagai ”*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*” artinya adalah sebuah perasaan bahagia ketika mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi. Tjiptono dan Chandra (2005) mengatakan kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman.

2.7 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk jasa atau layanan yang dikonsumsi. Menurut Farida (2012) kepuasan pelanggan merupakan penilaian mengenai keistimewaan produk atau jasa itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Lebih spesifik, secara analogi, kepuasan pelanggan berarti sejauh mana anggapan terhadap kualitas produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan harapan pelanggan.

2.8 Kepuasan Pengguna Website

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin ”*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan ”*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa

diartikan sebagai “upaya pemenuhan kebutuhan” atau “membuat sesuatu memadai”. Oxford Advance Learner’s Dictionary dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”, artinya sebuah perasaan bahagia ketika mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi. Cadotte, Woodruff dan Jenkins dalam Tjiptono dan Chandra (2005) kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman. Oliver dalam Tjiptono dan Chandra (2005) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya.

Otto, dkk (2000) berpendapat bahwa toleransi yang diberikan pengguna *website* terhadap kecepatan *download time* (waktu *website* dibuka pertama kali) adalah 15 detik. Kepuasan pengguna *website* juga dapat dilihat dari ketersediaan pengguna untuk kembali mengunjungi sebuah *website* dan merekomendasikannya ke orang lain (Lian, dkk, 2005).

2.9 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Menurut Sugiyono (2011) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011).

2.10 Konsep *WebQual*

Menurut Sanjaya (2012) *WebQual* merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *WebQual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *WebQual* disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*.

WebQual telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Cara pengukuran dalam metode *WebQual* menggunakan instrumen penelitian atau kuisioner berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model *SERVQUAL*. Versi terbaru adalah *WebQual* 4.0 yang menggunakan tiga dimensi untuk mewakili kualitas dari *website*, yaitu:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

Menurut Barnes dan Vidgen (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 Informasi (*Information 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 Interaksi (*Interaction 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.

Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi *WebQual* dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website* (Loiacono, 2002). Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *WebQual* juga menyatakan bahwa suatu *website* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor-faktor yang terdapat pada *webQual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Penjabaran dimensi berserta indikator yang dihasilkan dari teori *WebQual* dapat dilihat pada Tabel 2.2, Tabel 2.3, dan Tabel 2.4.

Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

No	Deskripsi Indikator
1.	<i>I find the site easy to learn to operate</i>
2.	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i>
3.	<i>I find the site easy to navigate</i>
4.	<i>I find the site easy to use</i>
5.	<i>The site has an attractive appearance</i>
6.	<i>The design is appropriate to the type of site</i>
7.	<i>The site is conveys a sense of competency</i>
8.	<i>The site creates a positive experience for me</i>

Sumber: Barnes dan Vidgen, 2003

Tabel 2.3 Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	Deskripsi Indikator
1.	<i>Provides accurate information</i>
2.	<i>Provides believable information</i>
3.	<i>Provides timely information</i>
4.	<i>Provides relevant information</i>
5.	<i>Provides easy to understand information</i>
6.	<i>Provides information at the right level of detail</i>
7.	<i>Presents the information in an appropriate format</i>

Sumber: Barnes dan Vidgen, 2003

Tabel 2.4 Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

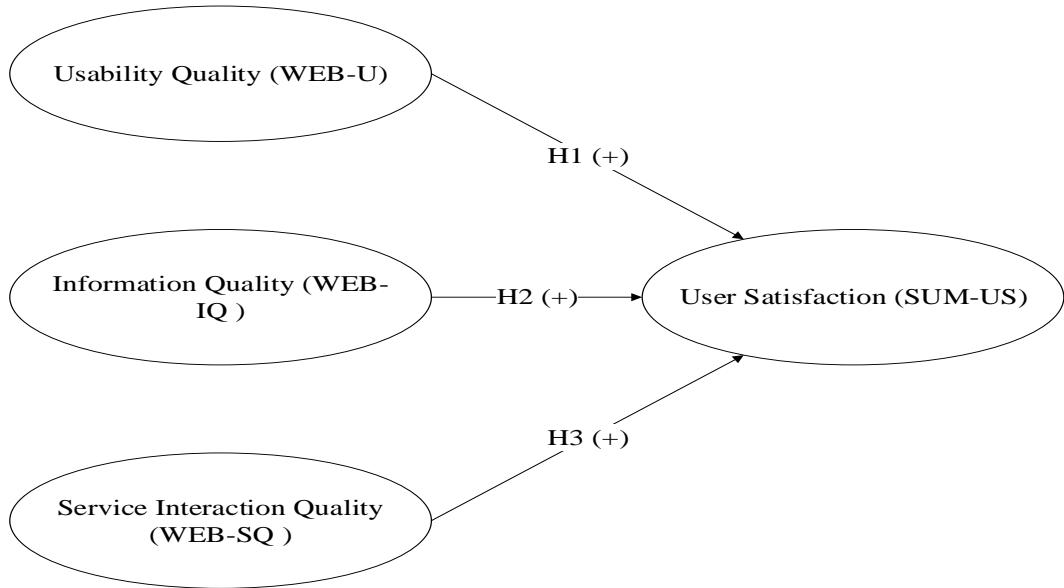
No	Deskripsi Indikator
1.	<i>Has a good reputasian</i>
2.	<i>It feels safe to complete transactions</i>
3.	<i>My personil information feels secure</i>
4.	<i>Creates a sense of personalization</i>
5.	<i>Conveys a sense of community</i>
6.	<i>Make it easy to communicate with the organization</i>
7.	<i>I feel confident that goods/ services will be delivered as promised</i>

Sumber: Barnes dan Vidgen, 2003

2.11 Model Konseptual

Model kerangka konseptual menggambarkan hubungan antar *variable* yang diuji dalam penelitian. Gambar 2.1 di atas merupakan model WebQual. Berdasarkan kerangka konseptual, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1: Terdapat hubungan yang positif antara *Usability Quality* dan *User Satisfaction*.
- H2: Terdapat hubungan yang positif antara *Information Quality* dan *User Satisfaction*.
- H3: Terdapat hubungan positif antara *Interaction Quality* dan *User Satisfaction*.



Gambar 2.1 Hubungan antara *WebQual* dengan *User Satisfaction*.

2.12 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Menurut Kerlinger dan Lee (2006) teknik pengambilan sampel atau *sampling* merupakan mengambil suatu bagian dari populasi atau semesta sebagai wakil populasi atau semesta.

Menurut Sekaran (2003), *convenience sampling* adalah kumpulan informasi dari anggota-anggota populasi yang mudah diperoleh dan mampu menyediakan informasi tersebut. Ukuran sampel yang layak digunakan adalah minimal sepuluh kali jumlah variabel. Jadi jika dalam penelitian ini digunakan empat variabel, maka jumlah sampel minimal yang layak digunakan adalah 30 (Sugiyono, 2012).

Simple Random Sampling merupakan suatu teknik sampling yang dipilih secara acak, cara ini dapat diambil bila analisa penelitian cenderung bersifat deskriptif atau bersifat umum. Setiap unsur populasi harus memiliki kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Menurut Cochran (1994), *Stratified Random Sampling* merupakan suatu teknik sampling dimana populasi kita bagi ke dalam sub populasi(strata), karena mempunyai karakteristik yang heterogen dan heterogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan terhadap pencapaian tujuan penelitian, maka penelitian dapat mengambil dengan cara ini. Setiap stratum dipilih sampel melalui proses simple random sampling.

Rumus untuk menghitung jumlah sampel slovin:

INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA 21

Keterangan :

e = Bound of error atau besarnya akurasi yang diinginkan dengan derajat keyakinan tertentu. Default nilai $e = 5\%$.

Jika jumlah sampel sebesar n , jumlah populasi sebesar N , dan jumlah subpopulasi pada strata 1 sebesar N_1 , jumlah subpopulasi pada strata 2 sebesar N_2 , jumlah subpopulasi pada strata 3 sebesar N_3 , maka didapatkan perhitungan

sampel untuk masing-masing strata sebagai berikut :

Keterangan :

ni = ukuran sampel pada stratum ke i

n = ukuran sampel keseluruhan

N_i = ukuran populasi pada stratum ke i

N = ukuran populasi

2.13 Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrument dikatakan *valid* apabila mampu mengukur apapun yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan *valid* apabila dapat mengungkap 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. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner dengan mengorelasikan antara skor tiap item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang *over estimasi*. Uji validitas dilakukan dengan rumus *product moment/pearson* sebagai berikut:

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

2.3

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi.

X = Skor item butir soal.

Y = Jumlah total skor tiap soal.

n = jumlah responden.

Metode pengambilan keputusan pada uji validitas ini menggunakan batasan sig. 2 *tailed* dengan nilai signifikansi alpha 0,05. Sig. 2 *tailed* adalah pengujian dua arah dan digunakan untuk hipotesis yang belum jelas arahnya

apakah memiliki nilai positif atau negatif. Jika nilai sig. 2 *tailed* lebih kecil dari nilai alpha maka dikatakan valid, sedangkan jika nilai sig. 2 *tailed* lebih besar dari alpha maka dikatakan tidak valid.

2.14 Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara *eksternal* ataupun *internal*. Secara *eksternal* pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalen* dan gabungan keduanya. Secara *internal* reliabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2011). Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach* dengan rumus:

2011). Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach* dengan rumus:

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

.....

Keterangan:

r_i = Reliabilitas instrumen.

n = jumlah butir pertanyaan.

s_i^2 = varians butir.

s_t^2 = varians total.

INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA
STIKOM
SURABAYA

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai α lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliabil atau konsisten, sebaliknya jika nilai α lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak *valid* dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan *valid* dan reliabel. Pada umumnya, batasan yang

digunakan dalam metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas ialah 0,6. Reliabilitas yang kurang dari 0,6 berarti kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik (Sekaran, 2003).

2.15 Uji Asumsi

Di dalam uji statistika regresi dilakukan pula uji asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linier berganda, yaitu:

1. Normalisasi Data

Menurut Sugiyono (2012) penggunaan statistik parametris, bekerja dengan asumsi bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis membentuk 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 bakuinya 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 bakuinya adalah 1,2,3,4, dan seterusnya. Nilai simpangan baku selanjutnya dinyatakan dalam simbol z . Kurva normal umum dapat diubah ke dalam kurva normal standart, dengan menggunakan rumus di bawah ini.

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. Model regresi yang baik seharusnya distribusi regresi residual normal atau mendekati normal.

2. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimasukkan untuk membuktikan atau menguji adanya tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (*independent*) satu dengan variabel bebas (*independent*) yang lainnya. Dalam analisis regresi ganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas yang diduga akan mempengaruhi variabel tergantungnya. Masalah multikolinieritas tidak akan terjadi pada regresi liner sederhana yang hanya melibatkan suatu variabel bebas (Sudarmanto, 2013). Rumus perhitungan uji multikolinieritas :

$$F = \frac{R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2 / (k-2)}{(1 - R_{x_1 x_2 x_3 \dots x_k}^2) / (N-k+1)} \dots \quad 2.6$$

Dimana : N: Besarnya sampel

k : Jumlah variabel

$R^2_{x_1x_2x_3\dots x_k}$: Koefisien determinasi dalam regresi variabel x_i dengan x lain

Menurut Ghozali (2012), dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

a. Melihat nilai Tolerance

1) Jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 maka artinya tidak terjadi

multikolinieritas terhadap data yang di uji.

2) Jika nilai Tolerance lebih kecil dari 0,10 maka artinya terjadi

multikolinieritas terhadap data yang di uji.

b. Melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor)

- 1) Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji. Sebaliknya,
- 2) Jika nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka artinya terjadi multikolinieritas terhadap data yang di uji.

3. Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain, jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas atau mengalami heteroskedastisitas. Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi *residual absolut* sama atau tidak sama untuk semua pengamatan (Sudarmanto, 2013). Ada beberapa metode untuk mendekripsi ada atau tidaknya heteroskedastisitasnya, antara lain dengan cara uji Spearman's rho, uji Park, dan uji Glejser dengan melihat dari pola titik-titik dari scatterplots regresi. Menurut Ghazali (2012), dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dua cara yakni:

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

4. Autokorelasi

Menurut Sudarmanto (2013) autokorelasi merupakan suatu kondisi dimana terdapat korelasi atau hubungan antar pengamatan atau observasi, baik itu dalam bentuk observasi deret waktu (*time series*) atau observasi *crossection*,

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. Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson tabel.

- a $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi Autokorelasi).....2.7
- b $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka H_0 ditolak (terjadi Autokorelasi).....2.8
- c $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$ maka tidak ada keputusan yang pasti.....2.9

Untuk penghitungannya dapat dilihat pada persamaan:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2} \quad \text{DAN INFORMATIKA} \quad 2.10$$

Dimana : d : Nilaidari durbin watson

e_t : Residual responden t

e_{t-1} : Residual responden t sebelumnya

5. Linieritas

Menurut Priyatno (2010) istilah linieritas didefinisikan sebagai bentuk hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent* adalah linier. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang linier atau tidak.

2.16 Regresi

Menurut Sugiyono (2012) analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel *dependent*, bila nilai variabel *independent* dimanipulasi atau dirubah-rubah atau dinaik-turunkan. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel *dependent* dapat dilakukan melalui peningkatan variabel *independent* atau tidak.

Regresi memiliki bentuk bermacam-macam. Regresi linier sederhana maupun regresi linier berganda digunakan untuk mencari model hubungan linier antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat sepanjang tipe datanya adalah *interval* atau *rasio*. Pada persamaan regresi *dummy* memfasilitasi apabila ada salah satu atau lebih variabel bebas yang bertipe nominal atau ordinal. Regresi data panel memberikan keleluasaan kepada peneliti apabila data yang diregresikan merupakan *cross-section* maupun data runtun waktu. Sedangkan regresi logistik membantu peneliti untuk meregresikan variabel terikat yang bertipe nominal (biner) maupun nominal atau ordinal *non-biner*.

Keterangan:

Y = variabel terikat.

β₀ = koefisien intercept regresi.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien *slope* regresi.

$X_1 X_2 X_3$ = variabel bebas.

ε = *error* persamaan regresi.

2.17 Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012) analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependent* (kriteria), bila dua atau lebih variabel *independent* sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2. Proses perhitungan secara umum adalah sama dengan regresi linier sederhana hanya perlu pengembangan sesuai dengan kebutuhan regresi linier berganda. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Keterangan:

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

X_1 dan X_2 = Variabel *independent*.

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

β = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

2.18 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F)

Menurut Sugiyono (2007), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y), atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi *variabel dependent* atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi f adalah sebagai berikut:

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 numerator = dfn = $df_1 = k - 1$ 2.13
- 2) df denominator = dfd = $df_2 = n - k$ 2.14

Keterangan:

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

n = Jumlah sampel

k = banyaknya koefisien regresi

5. Kriteria pengujian
 - a. H_0 diterima bila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$
 - b. H_0 ditolak bila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$
6. Membandingkan F hitung dengan F tabel

7. Kesimpulan :

Keputusan bisa menolak H_0 atau menolak H_0 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*.

2.19 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Menurut Sugiyono (2007), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Tujuan dari uji t adalah untuk menguji koefisien regresi secara individual. Langkah-langkah atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi t adalah sebagai berikut:

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 alternatif = 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:

Keterangan:

df = *Degree of freedom* atau derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Banyaknya koefisien regresi + konstanta

5. Kriteria Pengujian
 - a. H_0 diterima jika $-T_{tabel} < T_{hitung} < T_{tabel}$
 - b. H_0 ditolak jika $-T_{hitung} < -T_{tabel}$ atau $T_{hitung} > T_{tabel}$
6. Membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel}
7. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak H_0 atau menolak 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*.

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi hasil r hitung.

n = jumlah responden.

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

2.20 Analisis Korelasi Ganda

Korelasi ganda (*multiple colleration*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel *independent* secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel *dependent* (Sugiyono, 2012). Korelasi 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. Langkah-langkah menghitung koefisien ganda adalah sebagai berikut:

1. Jika harga r belum diketahui, maka hitunglah harga r . Biayanya sudah ada karena kelanjutan dari korelasi tunggal.
2. Hitunglah r hitung dengan rumus sebagai berikut : untuk dua variabel bebas persamaan dibawah ini :

Dimana: R_{yx1x2} = koefisien korelasi ganda antara variabel x1 dan x2

r_{yx1} = koefisien korelasi x1 terhadap Y

r_{yx2} = koefisien korelasi x2 terhadap Y

r_{x1x2} = koefisien korelasi x1 terhadap X2

3. Tetapkan taraf signifikansi (α), sebaiknya disamakan dengan α terdahulu.

4. Tentukan kriteria pengujian R, yaitu :

H_a : tidak signifikan

H_0 : signifikan

$H_a : R_{yx1x2} = 0$

$H_0 : R_{yx1x2} \neq 0$

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima

5. Cari Fhitung dengan persamaan:

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

6. Cari Ftabel = $F(1-\alpha)$, kemudian dengan

$$dk_{pembilang} = k$$

$$dk_{penyebut} = n-k-1$$

dimana k = banyaknya variabel bebas

n = banyaknya anggota sampel

7. Bandingkan Fhitung dan Ftabel.

8. Kesimpulan :

Menurut Sugiyono (2007), pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0.00 – 0.199 : Sangat rendah.

0.20 – 0.399	: Rendah.
0.0 – 0.599	: Sedang.
0.60 – 0.799	: Kuat.
0.80 - 1.000	: Sangat kuat.

2.21 Analisis Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. 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. Rumus persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Keterangan:

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

X_1 dan X_2 = Variabel *independent*.

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

β = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

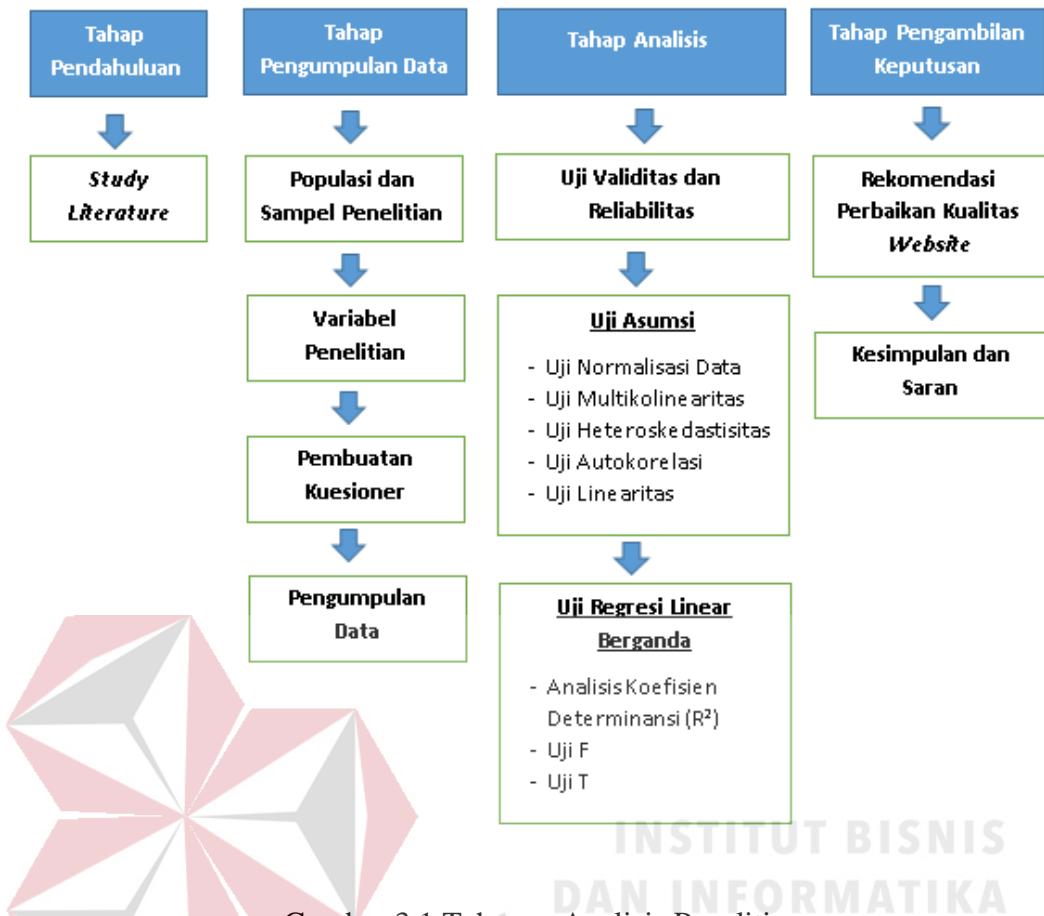
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alur Proses Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang merupakan penelitian ilmiah sistematis menggunakan model-model matematis, teori-teori maupun hipotesis yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis suatu keterangan untuk apa yang ingin diketahui. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui variabel kualitas penggunaan *website* (*Usability Quality*), variabel kualitas informasi terhadap *website* (*Information Quality*), dan variabel kualitas interaksi terhadap *website* (*Interaction Quality*). Metode yang digunakan dalam menganalisis adalah metode analisis regresi linier berganda. Metode ini dipilih oleh peneliti untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, maka rancangan penelitian ini menggunakan pola *survey research* yaitu mengambil suatu sampel dalam suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan suatu data. Penelitian ini menjelaskan tentang detail pengaruh kualitas layanan *website* termasuk kualitas penggunaannya, dan kelengkapan suatu informasi terhadap kualitas *website*. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada tahapan analisis penelitian pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan Analisis Penelitian

3.2 Tahap Pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang melakukan pengukuran kualitas website terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual*.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Pada Tahap ini dilakukan pengumpulan data yang dimulai dari menentukan jumlah populasi dan sampel penelitian, menentukan variabel penelitian yang akan dipakai untuk membuat kuesioner, pembuatan kuesioner, dan mengumpulkan semua data siswa yang diperoleh.

3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna *website* di SMA Khadijah Surabaya yaitu siswa SMA Khadijah Surabaya sebanyak 390 siswa dari kelas X sampai kelas XI. Dalam penelitian ini sampel diambil di kota Surabaya tepatnya di SMA Khadijah Surabaya. Responden yang menjadi sampel merupakan siswa SMA Khadijah Surabaya sebanyak 196 responden. Adapun *sampling method* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Stratified Random Sampling Proportional*, sedangkan kriteria-kriteria yang akan digunakan adalah responden adalah pengguna *website* yaitu siswa SMA Khadijah Surabaya kelas X dan XI.

Rumus untuk menghitung jumlah sampel persamaan 2.1 :

$$\frac{390}{1+(390)(0,05)^2} = 197$$

Untuk menghitung besarnya sampel dilakukan perhitungan persamaan 2.2:

$$\text{IPA kelas X : } \frac{131}{390} \times 197 = 66$$

$$\text{IPS kelas X : } \frac{62}{390} \times 197 = 31$$

$$\text{IPA kelas XI : } \frac{139}{390} \times 197 = 70$$

$$\text{IPS kelas XI : } \frac{58}{390} \times 197 = 29$$

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Setiap Siswa

Jurusan	Populasi	Sampel	
		Kelas X	Kelas XI
IPA	270	66	70
IPS	120	31	29

Jurusan	Populasi	Sampel	
Total	390	97	99

Jumlah sampel yang diperoleh sejumlah 196 responden yang terdiri dari 97 siswa kelas X IPA dan IPS dan 99 siswa kelas XI IPA dan IPS. Sampel merupakan elemen populasi yang dipilih untuk mewakili populasi dalam penelitian.

3.3.2 Variabel Penelitian

Variabel yang terbentuk dalam penelitian ini terdiri dari empat buah variabel yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna yaitu siswa SMA Khadijah. Dengan demikian variabel dalam penelitian ini dapat disebut sebagai variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna. Variabel yang telah ditentukan akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner. Definisi operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Penggunaan (X1)

Variabel kualitas penggunaan berfokus pada persepsi dan interaksi pengguna *website*, seperti kemudahan dalam melakukan perpindahan dari halaman satu ke halaman lainnya dan tampilan *website* yang sesuai dengan tipenya dan menarik. Indikator dan pernyataan yang akan disusun dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Variabel Kualitas Penggunaan

Deskripsi Indikator	Pernyataan
1) <i>I find the site easy to learn to operate</i>	1. Saya dapat mempelajari penggunaan <i>website</i> smakhadijah.com sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.

Deskripsi Indikator	Pernyataan
2) <i>My interaction with the site is clear and understandable</i>	2. Saya dapat berinteraksi dengan website smakhadijah.com dengan mudah dan jelas.
3) <i>I find the site easy to navigate</i>	3. Saya merasakan kemudahan saat mencari informasi dan menelusuri konten-konten yang ada di smakhadijah.com.
4) <i>I find the site easy to use</i>	4. Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan smakhadijah.com.
5) <i>The site has an attractive appearance</i>	5. Smakhadijah.com memiliki <i>interface</i> yang menarik.
6) <i>The design is appropriate to the type of site</i>	6. <i>Interface</i> smakhadijah.com (seperti warna <i>background</i> dengan <i>font</i> , dan <i>gallery</i>) sesuai dengan kategori tipenya yang merupakan penyedia informasi mengenai pendidikan yang ada di SMA Khadijah Surabaya.
7) <i>The site conveys a sense of competency</i>	7. Smakhadijah.com berisi banyak konten yang mengandung unsur pendidikan.
8) <i>The site creates a positive experience for me</i>	8. Smakhadijah.com memberikan kesan yang baik bagi saya.

b. Variabel Kualitas Informasi (X2)

Variabel kualitas informasi berhubungan dengan kualitas semua isi konten dalam *website*, seperti informasi yang berguna untuk pengguna *website*, dan informasi dengan keakuratan yang terjamin. Indikator dan pernyataan yang akan disusun dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Variabel Kualitas Informasi

Deskripsi Indikator	Pernyataan
1. <i>Provides accurate information</i>	1. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang akurat/ <i>detail</i> dan tidak ada kesalahan dalam penyampaiannya.
2. <i>Provides believable information</i>	2. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang sesuai dengan fakta yang ada di SMA Khadijah Surabaya.

Deskripsi Indikator	Pernyataan
3. <i>Provides timely information</i>	3. Informasi yang ada di smakhadijah.com selalu <i>update</i> ketika ada kegiatan baru seperti kegiatan seminar di sekolah, kegiatan ekstrakurikuler di sekolah dan <i>event</i> yang ada di sekolah.
4. <i>Provides relevant information</i>	4. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang relevan, yaitu informasi tentang sejarah sekolah, dan informasi tentang fasilitas yang dimiliki sekolah.
5. <i>Provides easy to understand information</i>	5. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang saya butuhkan dengan mudah dan lengkap.
6. <i>Presents the information in an appropriate format</i>	6. Informasi yang ada di smakhadijah.com dikelompokkan dengan rapi.

c. Variabel Kualitas Interaksi (X3)

Variabel kualitas interaksi diperoleh oleh pengguna *website* adalah personalisasi dan komunikasi dengan pengelola *website* tersebut. Indikator dan pernyataan yang akan disusun dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Variabel Kualitas Interaksi

Deskripsi Indikator	Pernyataan
1. <i>Has a good reputasian</i>	1. Saya mengenal smakhadijah.com sebagai penyedia informasi mengenai bidang pendidikan yang baik.
2. <i>Creates a sense of personalization</i>	2. Saya dapat memilih informasi sesuai dengan kebutuhan yang saya inginkan.
3. <i>Make it easy to communicate with the organization</i>	3. Smakhadijah.com menyediakan ruang bagi saya untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola <i>website</i> untuk memberi saran dan masukan seputar <i>website</i> .

d. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel kepuasan pengguna dapat diukur dari apakah mereka membutuhkan waktu sesingkat mungkin ketika mengakses *website* tersebut dan bersedia mengunjungi *website* tersebut di lain waktu. Indikator dan pernyataan yang akan disusun dalam kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Variabel Kepuasan Pengguna

Deskripsi Indikator	Pernyataan
1. <i>Download time</i> (Otto, dkk, 2000)	1. Smakhadijah.com dapat muncul dengan cepat saat pertama kali di akses (tidak lebih dari 30 detik).
2. <i>Revisit</i> (Lian, dkk, 2005)	2. Saya akan mengunjungi smakhadijah.com kembali jika membutuhkan informasi seputar pendidikan yang ada di SMA Khadijah Surabaya.
3. Dapat diakses 24 jam (Catana, 2007)	3. Smakhadijah.com dapat diakses/ dibuka setiap saat.

Pada penelitian ini tidak menyertakan beberapa indikator variabel yang terkait di dalam dimensi *WebQual*. Pada dimensi kualitas informasi, *provides information at the right level of details* tidak disertakan dikarenakan pada *website* SMA Khadijah hanya memberikan informasi secara singkat seputar kegiatan yang berlangsung di SMA Khadijah. Pada dimensi kualitas interaksi juga tidak menyertakan indikator variabel *it feels safe to complete transactions* dikarenakan pada *website* SMA Khadijah hanya berisi informasi-informasi seputar sekolah seperti prestasi-prestasi yang pernah diperoleh, *my personal information feels secure* dikarenakan *website* tersebut tidak memiliki proses untuk menjadi anggota untuk melihat semua konten yang ada, *conveys a sense of community* dikarenakan *website* tersebut tidak menyediakan fasilitas untuk masing-masing komunitas baik

dari siswa SMA Khadijah maupun masyarakat, dan *i feels confident that goods/services will be delivered as promised* dikarenakan website tersebut hanya digunakan untuk menyampaikan informasi sekolah baik berupa majalah *online*, seputar kegiatan disekolah yang akan dating maupun prestasi yang pernah diperoleh.

3.3.3 Pembuatan Kuesioner

Daftar pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian berasal dari data kuesioner WebQual dan dari jurnal penelitian WebQual lainnya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (×) atau tanda checklist (✓). Contoh kuesioner yang akan diajukan kepada pengunjung website dapat dilihat pada Gambar 3.2, sedangkan desain kuesioner yang lainnya dapat dilihat pada lampiran 1.

Pengukuran variabel dalam penelitian Tugas Akhir ini menggunakan skala *Likert*. Prosedur pengukuran variabel yaitu :

- a. Responden diarahkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan *general* yang akan digunakan sebagai dasar apakah responden masuk dalam kriteria atau tidak.
- b. Responden diarahkan untuk menyatakan persepsinya yaitu setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Jawaban disediakan terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
- c. *Scoring* atas jawaban tersebut dapat dilihat di Tabel 3.6.

Tabel 3.6 *Scoring* Pengukuran Variabel

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

KUESIONER PENELITIAN WEBSITE SMA KHADIJAH SURABAYA

Nama : Kelas :

Umur : Nomer Telepon :

Petunjuk : Berikan tanda centang (✓) untuk setiap jawaban yang anda pilih.

Keterangan : SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju
 S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju
 CS : Cukup Setuju

Catatan : Kuesioner menggunakan metode *WebQual*, yang terdiri dari 4 dimensi yaitu *usability quality*, *information quality*, *interaction quality*, dan *user satisfaction*.

1. *Usability Quality*

No	Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	CS	S	SS
1.1	Saya dapat mempelajari penggunaan website smakhadijah.com sesuai dengan kemampuan yang saya miliki.					
1.2	Saya dapat berinteraksi dengan website smakhadijah.com dengan mudah dan jelas.					
1.3	Saya merasakan kemudahan saat mencari informasi dan menelusuri konten-konten yang ada di smakhadijah.com.					
1.4	Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan smakhadijah.com					
1.5	smakhadijah.com memiliki interface yang menarik.					
1.6	interface smakhadijah.com (seperti warna background dengan font, dan gallery) sesuai dengan kategori tipenya yang merupakan penyedia informasi mengenai pendidikan yang ada di SMA Khadijah Surabaya.					
1.7	smakhadijah.com berisi banyak konten yang mengandung unsur pendidikan.					
1.8	smakhadijah.com memberikan kesan yang baik bagi saya.					

Gambar 3.2 Desain Kuesioner Penelitian

3.3.4 Pengumpulan Data

Objek dalam penelitian ini dibatasi hanya pada siswa SMA Khadijah Surabaya kelas X dan XI. Data penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara dengan pihak yang terkait serta penyebaran kuesioner kepada responden. Hal-hal yang mencakup kuesioner tersebut ialah perihal nama, alamat, nomer telepon, kualitas Penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa angket secara langsung kepada responden.

3.4 Tahap Analisis

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu yang selanjutnya di lakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat sebelum melakukan regresi linier berganda.

3.4.1 Identifikasi Variabel dan Input Data

Sebelum melakukan penginputan data, terlebih dahulu harus melakukan perancangan struktur data. Tahapan dalam merancang struktur data dalam SPSS 23 dengan mengisi variabel *view* yang berisi :

- a. *Name*, yaitu menentukan nama data dalam variabel tersebut.
- b. *Type*, yaitu menentukan tipe data dalam variabel tersebut, apakah menggunakan *numeric*, *comma*, *dot*, *scientific notation*, *date*, *dollar*, *custom currency*, *string*, dan *restricted numeric*. Tipe data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe data *numeric*.

c. *Width*, yaitu lebar data yang digunakan. *Width* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 8.

d. *Decimals*, yaitu berapa banyak jumlah angka yang ada dibelakang koma. *Decimals* yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 0.

e. *Label*, yaitu digunakan untuk pemberian nama/ keterangan dalam variabel.

f. *Values*, yaitu digunakan untuk mengisi pilihan jawaban dalam label tersebut. *Values* yang digunakan dalam penelitian ini adalah bilangan “5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = cukup setuju, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju”.

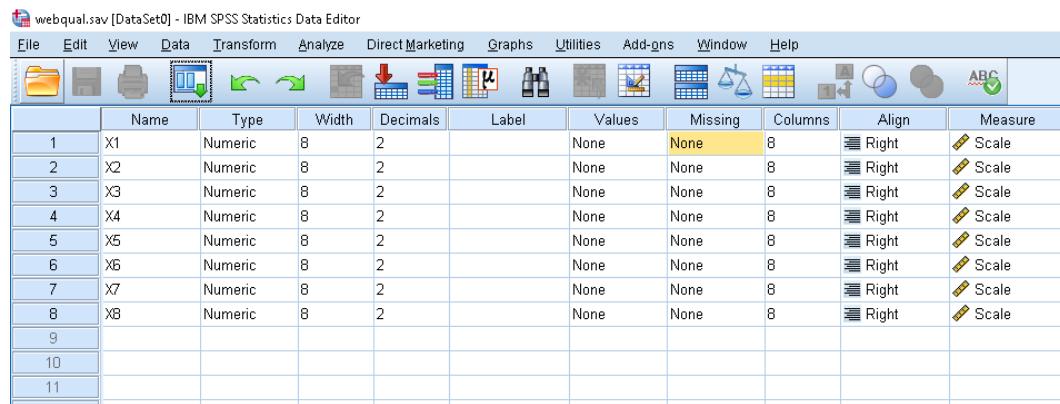
g. *Missing*, yaitu digunakan jika ada data yang tidak dipakai dalam melakukan analisis. Dalam penelitian ini menggunakan “*No Missing Values*”.

h. *Columns*, yaitu digunakan untuk mengatur lebar kolom pada halaman data *view*.

i. *Align*, yaitu digunakan untuk mengatur rata kiri, rata tengah, dan rata kanan.

j. *Measure*, yaitu digunakan untuk pilihan ukuran data. Dalam pilihan data terdapat *scale*, *ordinal*, dan *normal*. Dalam penelitian ini *measure* yang digunakan adalah *scale* karena datanya ialah data interval/ rasio.

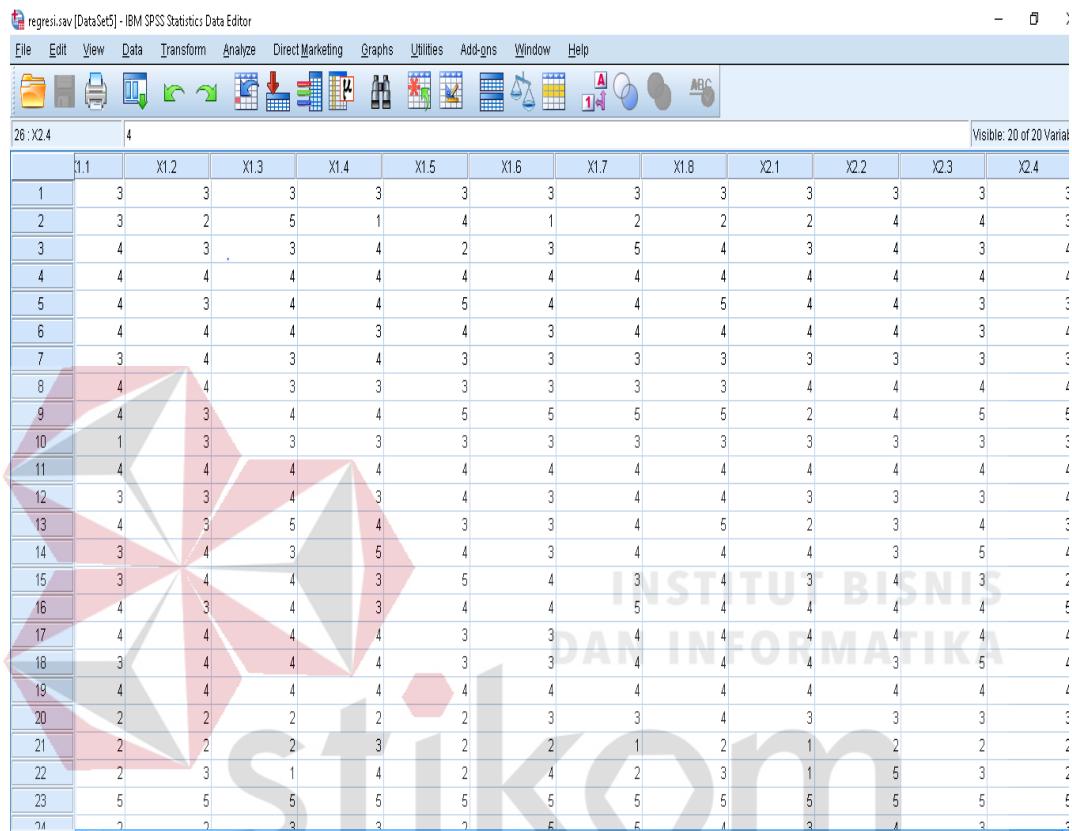
Dalam mengidentifikasi variabel dapat dilihat pada Gambar 3.3.



	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure
1	X1	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
2	X2	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
3	X3	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
4	X4	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
5	X5	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
6	X6	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
7	X7	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
8	X8	Numeric	8	2		None	None	8	Right	Scale
9										
10										
11										

Gambar 3.3 Input Data Variabel di SPSS 23

Setelah melakukan pembuatan struktur data, kemudian dilakukan penginputan data yang akan diolah dalam penelitian. Penginputan data dalam penelitian dilakukan pada data *view* yang dapat dilihat pada Gambar 3.4.



	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	5	1	4	1	2	2	2	4	4	2
3	4	3	3	4	2	3	5	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3
6	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
9	4	3	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5
10	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
13	4	3	5	4	3	3	4	5	2	3	4	3
14	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4
15	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	2
16	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2
21	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2
22	2	3	1	4	2	4	2	3	1	5	3	2
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	2	2	2	3	2	5	5	4	3	4	3	2

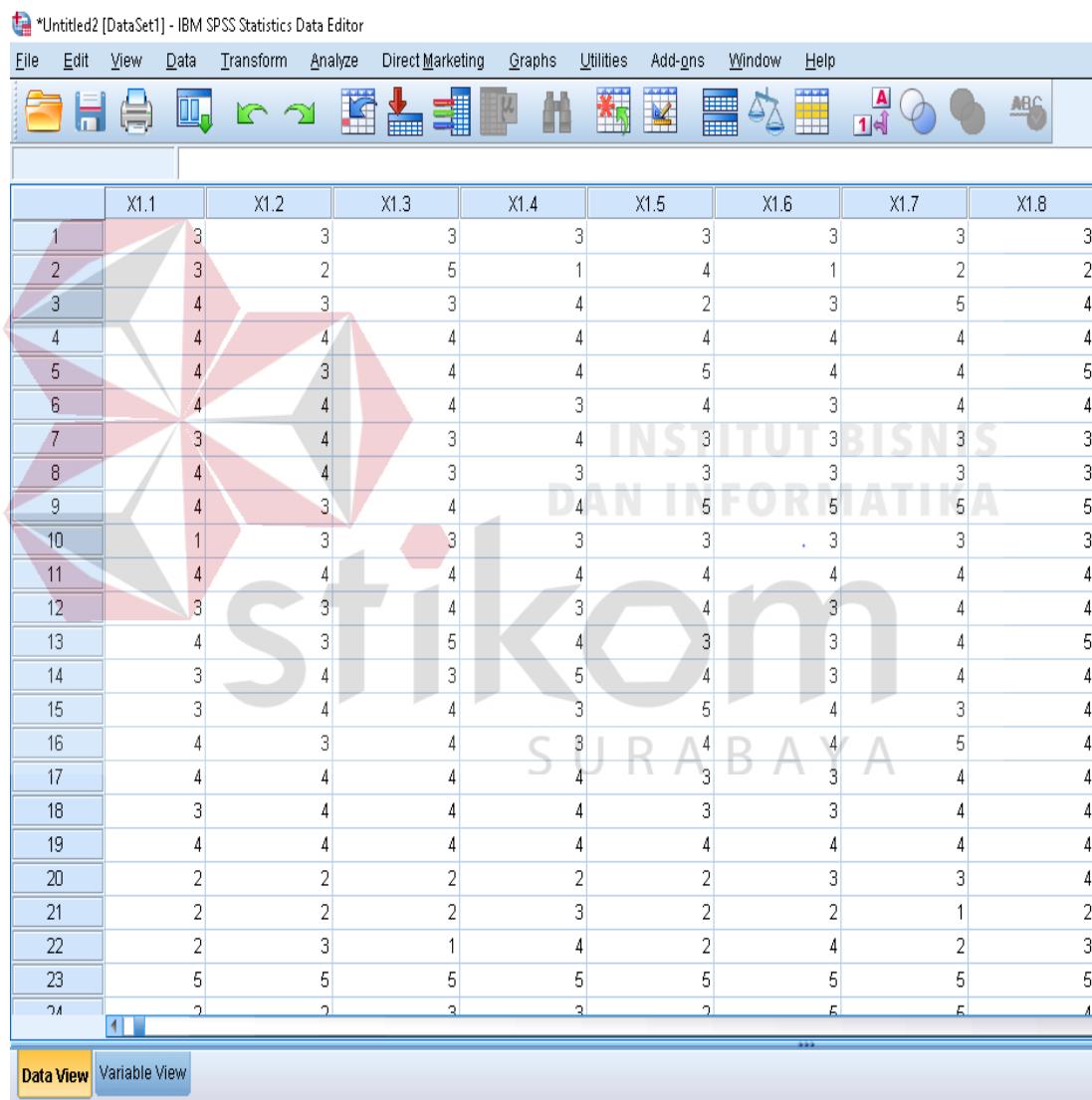
Gambar 3.4 Data View

3.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

A Uji Validitas

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

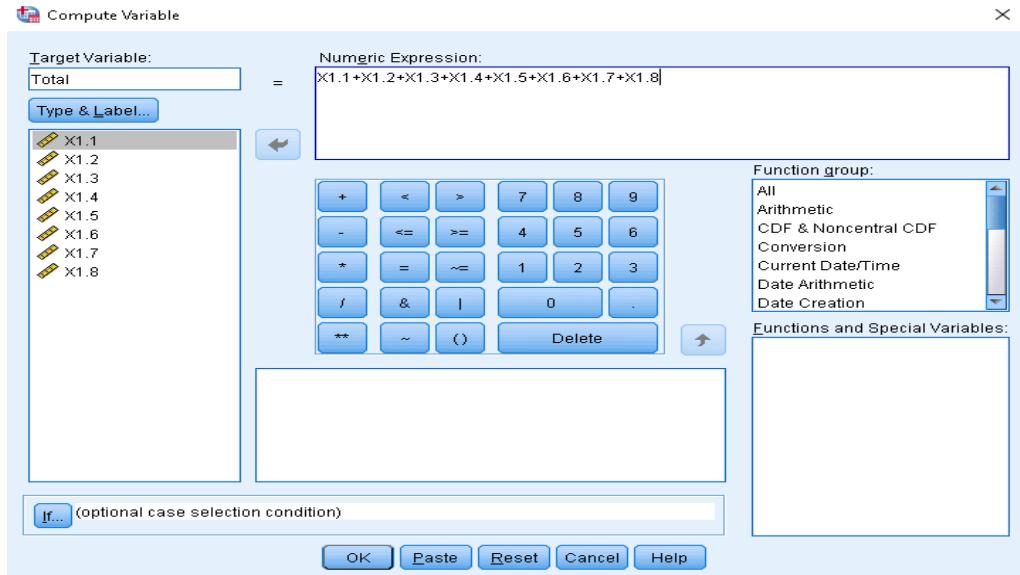
Uji validitas dilakukan dengan persamaan ke 3. Untuk menguji keberartian koefisien r_{xy} valid atau tidak valid akan digunakan uji t, yang dilakukan dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat dilakukan dengan persamaan 2.16. Langkah pertama dalam melakukan uji validitas adalah melakukan penginputan data pada tiap dimensi yang dapat dilihat pada Gambar 3.5



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

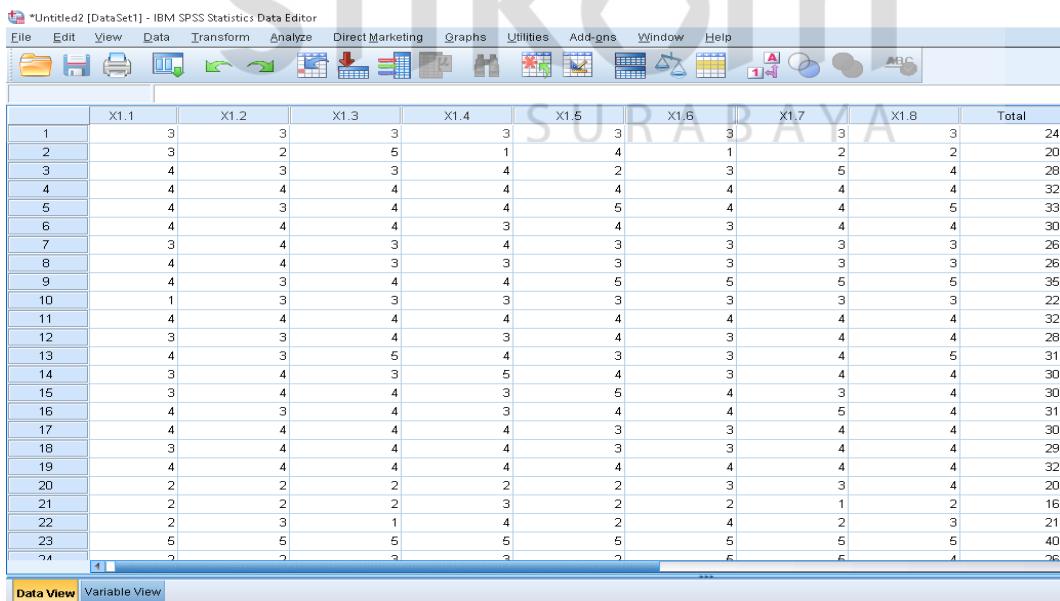
Gambar 3.5 Input Data Uji Validitas pada X1

Kemudian klik menu *Transform > Compute Variable* pada menu sehingga muncul kotak dialog seperti pada Gambar 3.6.



Gambar 3.6 Kotak Dialog *Compute Variable*

Pada kotak dialog *compute variable* dilakukan sebuah proses pengimputan data variabel lalu menjumlahkannya semua variabel mulai dari X1.1 sampai X1.8 pada kolom *Numeric Expression*. Setelah itu klik *button OK* sehingga output SPSS View menampilkan variabel baru yaitu variabel TOTAL.



*Untitled2 [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

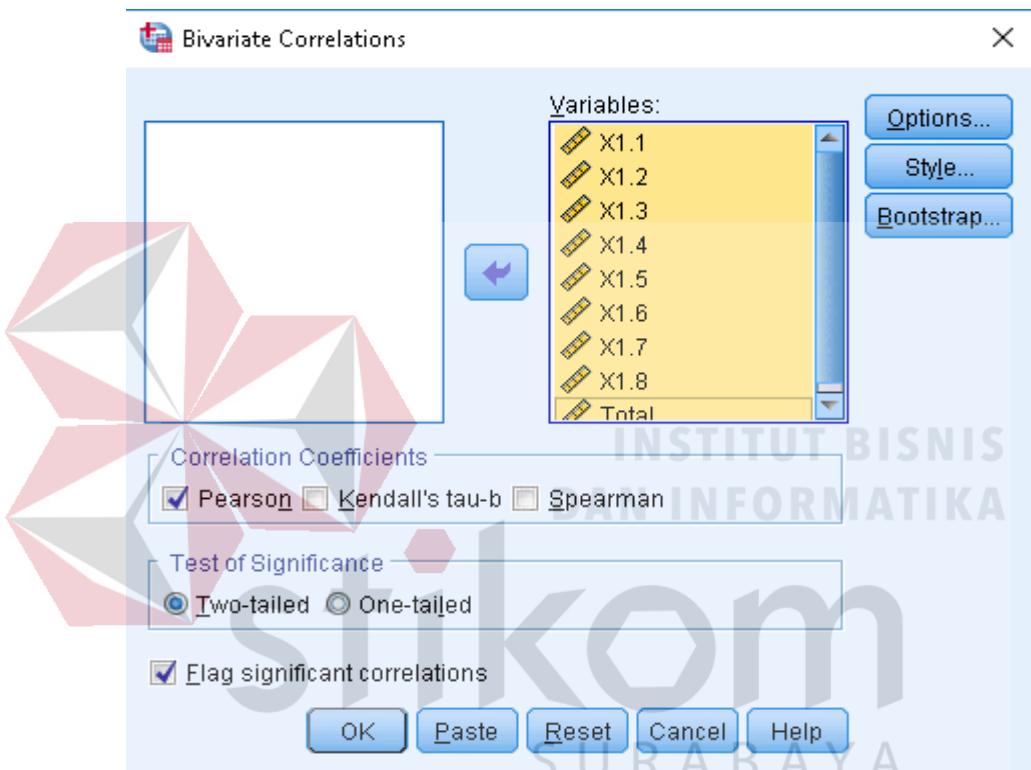
File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Data View Variable View

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	2	5	1	4	1	2	2	20
3	4	3	3	4	2	3	5	4	28
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	3	4	4	5	4	4	5	33
6	4	4	4	3	4	3	4	4	30
7	3	4	3	4	3	3	3	3	26
8	4	4	3	3	3	3	3	3	26
9	4	3	4	4	5	5	5	5	35
10	1	3	3	3	3	3	3	3	22
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	4	3	4	3	4	4	28
13	4	3	5	4	3	3	4	5	31
14	3	4	3	5	4	3	4	4	30
15	3	4	4	3	5	4	3	4	30
16	4	3	4	3	4	4	5	4	31
17	4	4	4	4	3	3	4	4	30
18	3	4	4	4	3	3	4	4	29
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	2	2	2	2	2	3	3	4	20
21	2	2	2	3	2	2	1	2	16
22	2	3	1	4	2	4	2	3	21
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	2	2	2	2	2	2	2	4	26

Gambar 3.7 Display Variabel View Baru

Setelah melakukan proses di atas sehingga memunculkan variabel baru, tahapan selanjutnya dilakukan proses analisis korelasi antara variabel pernyataan X1.1 sampai X1.8 dengan variabel total dengan cara klik *Analyze > Correlate > Bivariate* pada menu bar sehingga kotak dialog *Bivariate Correlation* muncul seperti pada Gambar 3.8.



Gambar 3.8 *Display* kotak dialog *Bivariate Correlations*

Setelah muncul kotak dialog *Bivariate Correlations*, semua variabel mulai dari variabel X1.1 sampai ke variabel total di masukkan ke dalam kotak *Variables*. Ketika semua variabel sudah tertampung di kotak *Variables*, centang Pearson pada kotak *check box Correlation Coefficients*. Kemudian pilih kotak radio button *Test of Significance* dengan memilih *Two-tailed* dan centang *Flag Significant Correlations*. Ketika tahapan di atas sudah terpenuhi pilih *button OK* sehingga *Output SPSS Viewer* menampilkan hasil analisis korelasi tersebut.

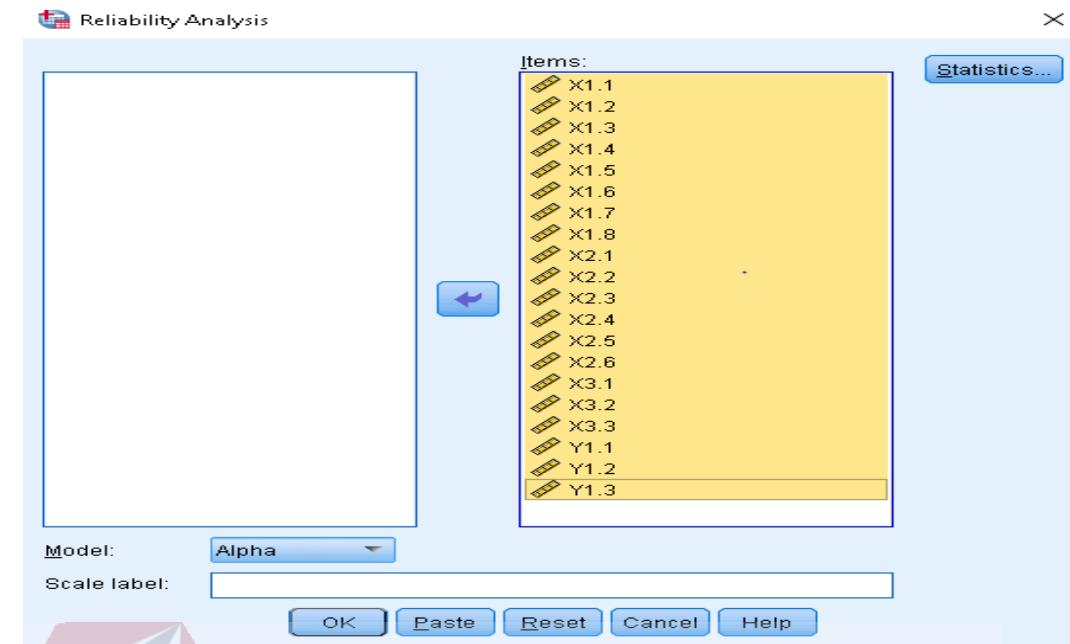
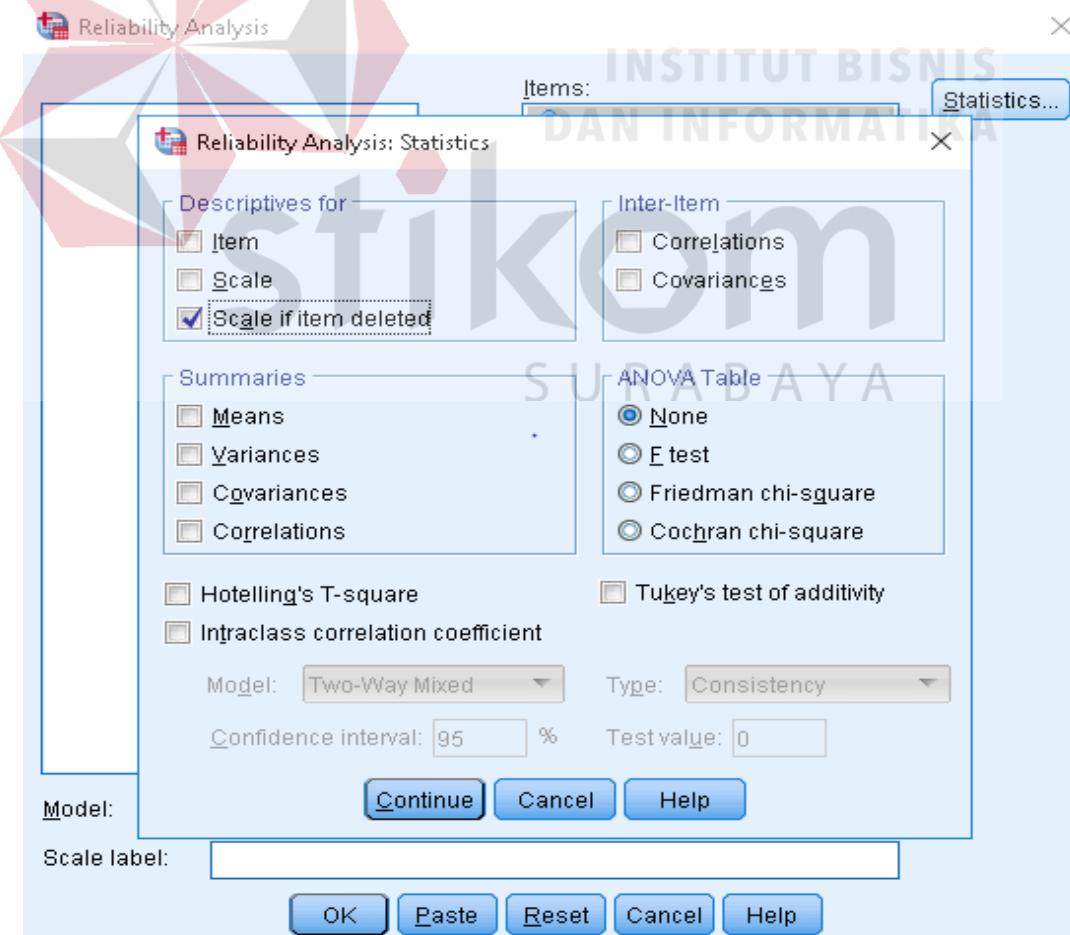
Selanjutnya untuk melihat validitas masing-masing pernyataan pada tiap dimensi, dapat dilihat dari nilai signifikansi antara variabel total dengan variabel masing-masing pernyataan pada tiap dimensi. Jika nilai signifikansi korelasi variabel total dengan masing-masing variabel pernyataan memiliki *value* di bawah nilai *alpha* (0,05), maka pernyataan variabel tersebut memiliki nilai *valid*.

B Uji Reliabilitas

Ketika uji validitas atas semua pernyataan pada masing-masing dimensi telah dilakukan, tahapan selanjutnya adalah uji reliabilitas. Tujuan dilakukan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat keakuratan tersebut dalam mengungkapkan masalah tertentu dari masing-masing individual meskipun dilakukan pada kurun waktu yang berbeda-beda.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan persamaan 2.4. Jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini menyarankan seluruh item reliabilitas dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Langkah pertama untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan memilih menu *Analyze > Scale > Reliability Analysis* sehingga muncul seperti pada Gambar 3.9. Kemudian pilih semua variabel mulai dari variabel X1 – variabel Y dimasukkan di kotak *Items*. Pilih *buttons Statistics* dan akan muncul kotak dialog *Reliability Analysis Statistics*. Pada kotak *check box Descriptives for*, centang *scale if item deleted*, lalu klik button *continue* sehingga kembali ke kotak dialog awal *Reliability Analysis*, dan klik button *OK*.

Gambar 3.9 Kotak Dialog *Reliability Analysis*Gambar 3.10 Kotak Dialog *Reliability Analysis Statistics*

3.4.3 Uji Asumsi

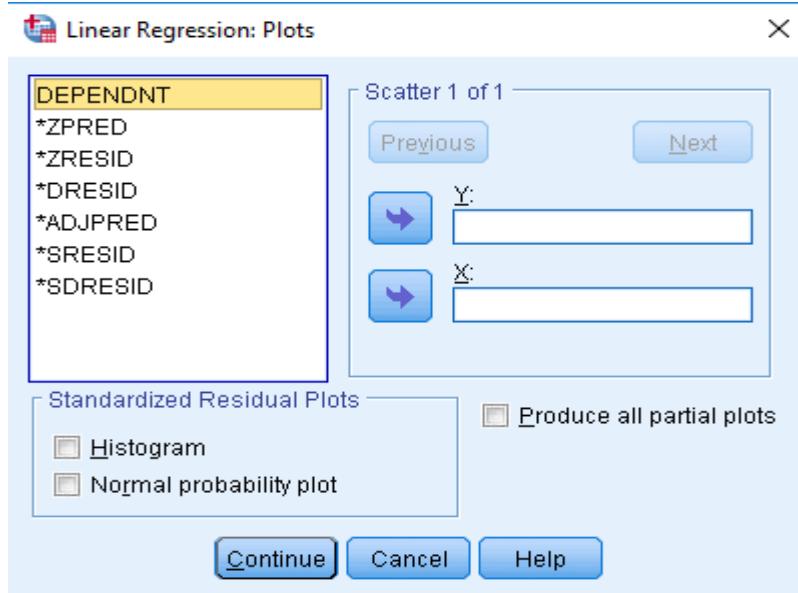
Dalam melakukan analisis regresi, dilakukan terlebih dahulu uji asumsi klasik yang terdiri dari multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Selain dilakukan uji asumsi klasik, dilakukan juga uji normalisasi data dan linieritas sebagai syarat untuk menganalisis regresi.

A Uji Normalisasi Data

Uji normalisasi data digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Suatu data yang membentuk distribusi normal bila jumlah data di atas dan di bawah rata-rata adalah sama, demikian juga simpangan bakuinya 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 bakuinya 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 persamaan 2.5.

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.

Langkah-langkah untuk menganalisis dengan uji normalisasi data adalah klik menu *Analyze > Regression > Linear* sampai muncul kotak dialog *Linear Regression*, kemudian klik button *Plots* sampai muncul kotak dialog *Linear Regression: Plots*. Beri tanda centang *Normal probability plot* seperti pada Gambar 3.11.



Gambar 3.11 Kotak Dialog *Linear Regression: Plots*

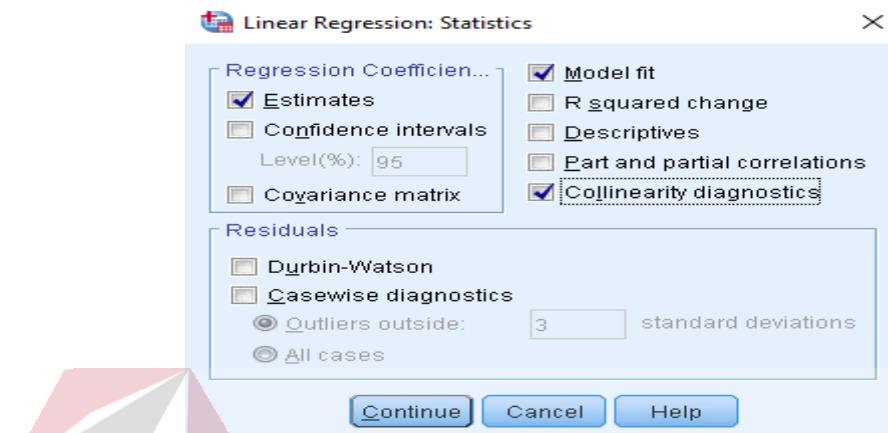
B Uji Multikoliniaritas

Pengujian multikoliniaritas dilakukan untuk mengetahui apakah pada model regresi berganda tersebut terdapat korelasi antar variabel bebas. Jika harga interkorelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,800 maka tidak terjadi multikoliniaritas. Kesimpulannya jika terjadi multikoliniaritas antar variabel bebas maka uji korelasi ganda tidak dapat dilanjutkan. Akan tetapi jika tidak terjadi multikolinieritas antar variabel maka uji korelasi ganda dapat dilanjutkan dengan persamaan 2.6.

Syarat terjadinya multikoliniaritas adalah jika harga interkorelasi antar variabel bebas lebih besar atau sama dengan 0,600. Apabila harga interkorelasi antar variabel bebas kurang dari 0,600 berarti tidak terjadi multikorelasi.

Langkah-langkah untuk melakukan uji multikoliniaritas adalah klik menu *Analyze > Regression > Linear* sampai muncul kotak dialog *Linear Regression*. Kemudian masukkan variabel independen dan dependen pada kotak dialog *Linear*

Regression. Ketika tahapan tersebut sudah dipenuhi, klik button *Statistics* seperti pada Gambar 3.12. Setelah kotak dialog tersebut muncul, beri tanda centang pada *Estimates*, *Model Fit*, dan *Collinearity Diagnostics*.

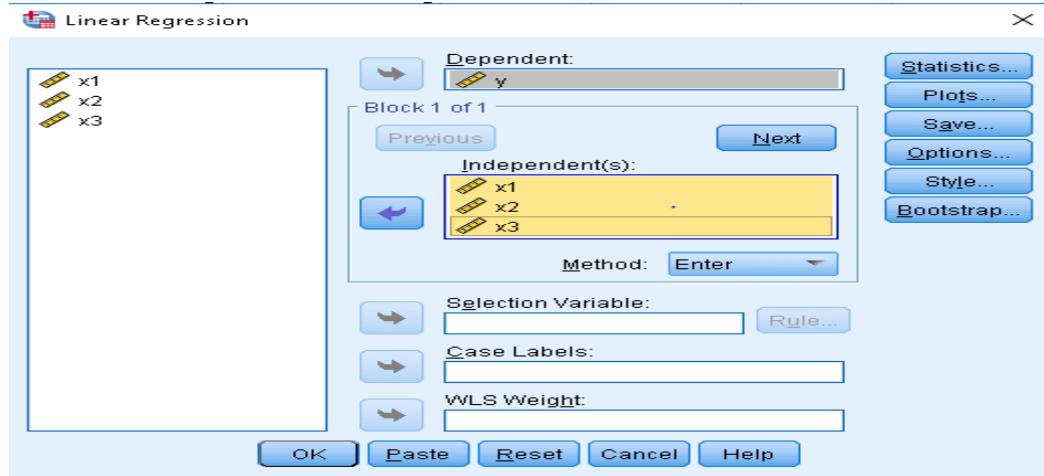


Gambar 3.12 Kotak Dialog *Linear Regression: Statistics*

C Uji Heteroskedastisitas

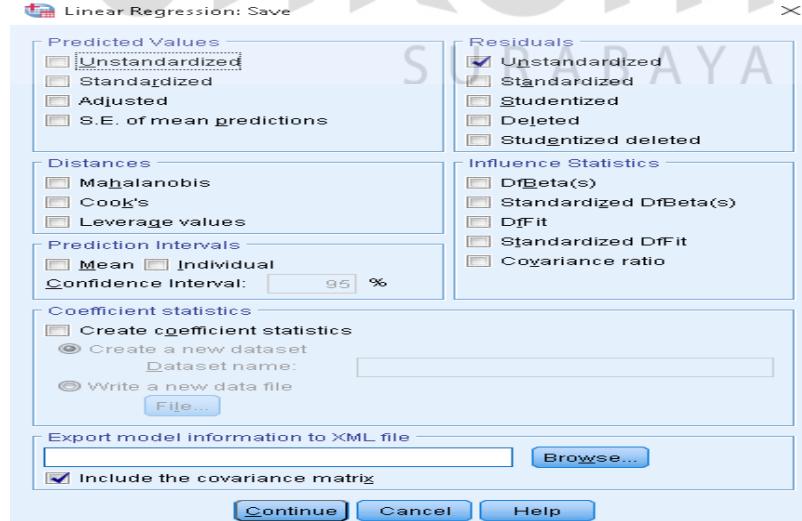
Uji Heteroskedastisitas dengan metode *Spearman's rho* yaitu dengan mengkorelasikan nilai residual hasil regresi dengan masing-masing variabel *independent*. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Metode pengambilan keputusan pada uji Heteroskedastisitas dengan Spearman's rho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

Langkah-langkah untuk melakukan uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser adalah dengan membuka data terlebih dahulu yang ingin diuji. Setelah itu buat data *unstandardized* residual terlebih dahulu. Pertama-tama pilih menu *Analyze > Regression > Linear* sampai muncul kotak dialog *Linear Regression* seperti pada Gambar 3.13.

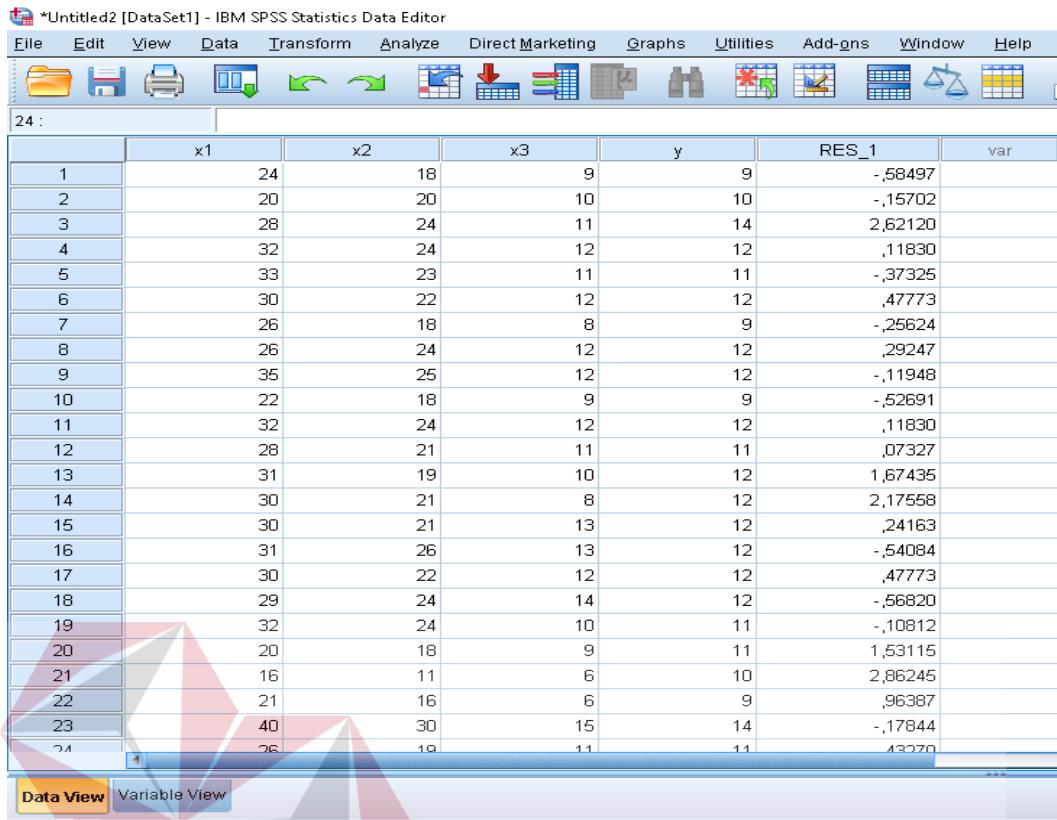


Gambar 3.13 Kotak Dialog *Linear Regression*

Tahapan selanjutnya adalah memasukkan variabel Y (*Dependent*) ke dalam kolom *Dependent* dan variabel x1, x2, dan x3 (*Independent*) dimasukkan ke dalam kolom *Independent(s)* lalu save data tersebut. Ketika di save, centang bagian *Residuals* di *Unstandardized* seperti pada Gambar 3.14. Setelah itu pada bagian input data akan ada penambahan variabel baru yaitu RES_1 seperti pada Gambar 3.15.



Gambar 3.14 Kotak Dialog *Linear Regression: Save*

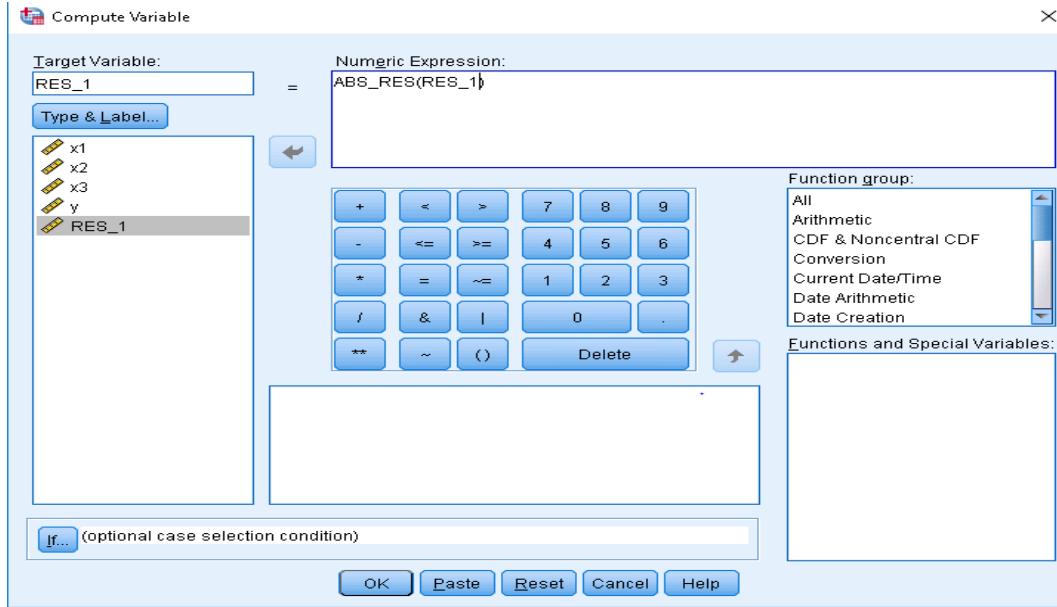
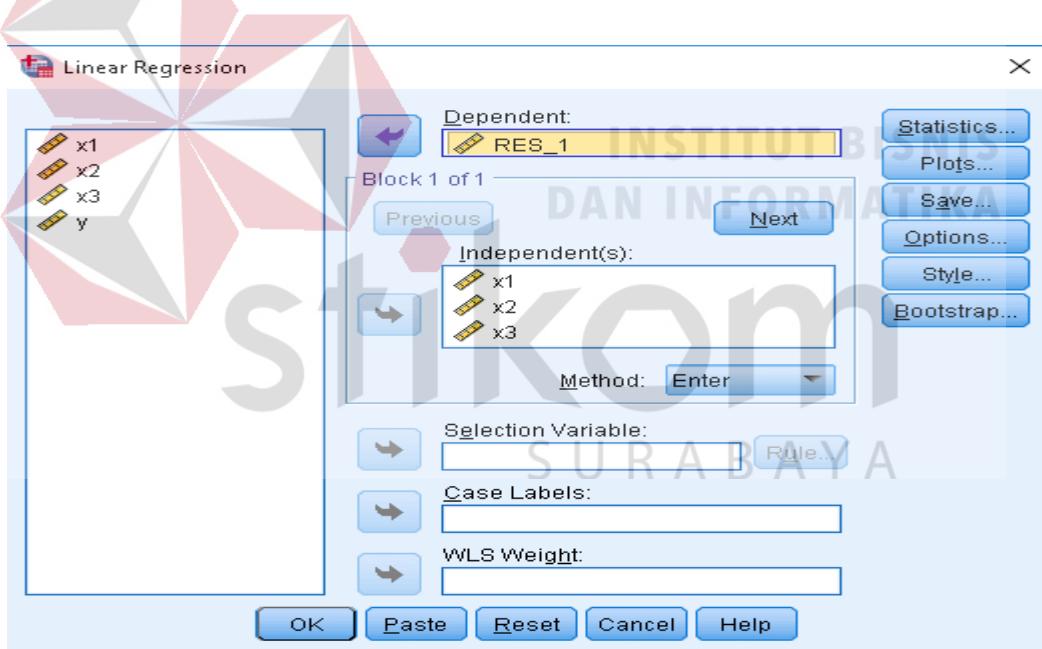


	x1	x2	x3	y	RES_1	var
1	24	18	9	9	-,58497	
2	20	20	10	10	-,15702	
3	28	24	11	14	2,62120	
4	32	24	12	12	,11830	
5	33	23	11	11	-,37325	
6	30	22	12	12	,47773	
7	26	18	8	9	-,25624	
8	26	24	12	12	,29247	
9	35	25	12	12	-,11948	
10	22	18	9	9	-,52691	
11	32	24	12	12	,11830	
12	28	21	11	11	,07327	
13	31	19	10	12	1,67435	
14	30	21	8	12	2,17558	
15	30	21	13	12	,24163	
16	31	26	13	12	-,54084	
17	30	22	12	12	,47773	
18	29	24	14	12	-,56820	
19	32	24	10	11	-,10812	
20	20	18	9	11	1,53115	
21	16	11	6	10	2,86245	
22	21	16	6	9	,96387	
23	40	30	15	14	-,17844	
24	26	18	11	11	43270	

Gambar 3.15 Data View Penambahan Variabel Baru

Setelah melakukan tahapan diatas, tahapan berikutnya adalah membuat variabel ABS_RES dengan cara dari menu SPSS, pilih *Transform > Compute Variable >* isi target variabel dengan ABS_RES di kotak dialog *Compute Variable*, kemudian isi kolom *Numeric Expression* dengan mengetik rumus ABS_RES(RES_1) seperti pada Gambar 3.16, kemudian klik button OK dan pada data view akan muncul variabel baru yaitu ABS_RES.

Selanjutnya pilih menu *Analyze > Regression > Linear*. Masukkan variabel baru ABS_RES pada kolom *Dependent*, dan masukkan variabel x1, x2, dan x3 kedalam kolom *Independent* seperti pada Gambar 3.17. tekan Save dan uncentang pada *Unstandardized*. Kemudian klik *continue* dan *Ok* untuk mengakhiri proses uji Heteroskedastisitas.

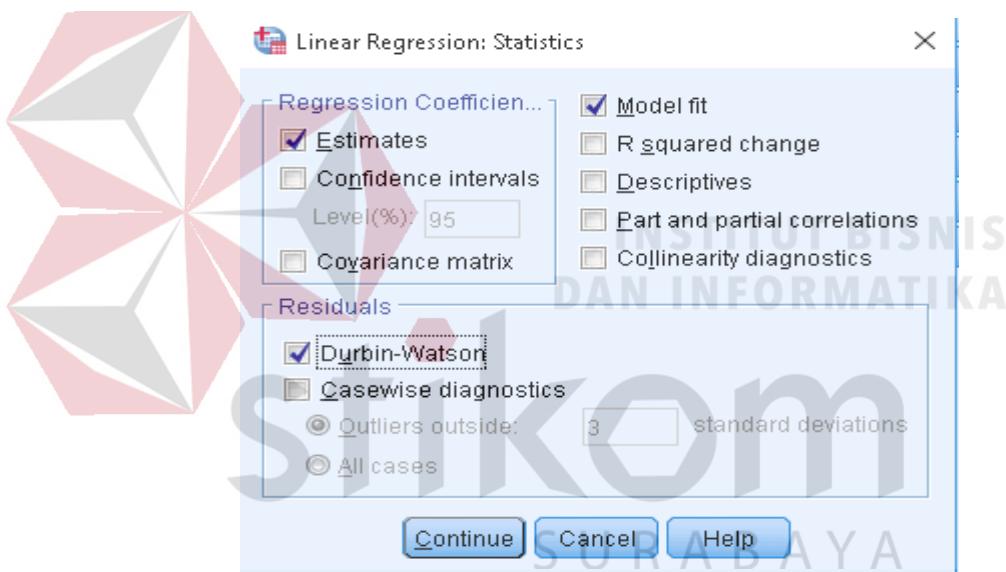
Gambar 3.16 Kotak Dialog *Compute Variable*Gambar 3.17 Kotak Dialog *Linear Regression* dengan variabel ABS_RES

D Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtun waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah

Autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya Autokorelasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson persamaan 2.7, persamaan 2.8, dan persamaan 2.9.

Tahapan untuk menguji autokorelasi adalah pilih menu *Analyze > Regression > Linear*, setelah itu klik *Statistics* maka akan muncul seperti pada Gambar 3.18. Setelah itu centang *Estimates* pada *Regression Coefficien, Model Fit*, dan pada *Residuals* centang *Durbin-Watson*.



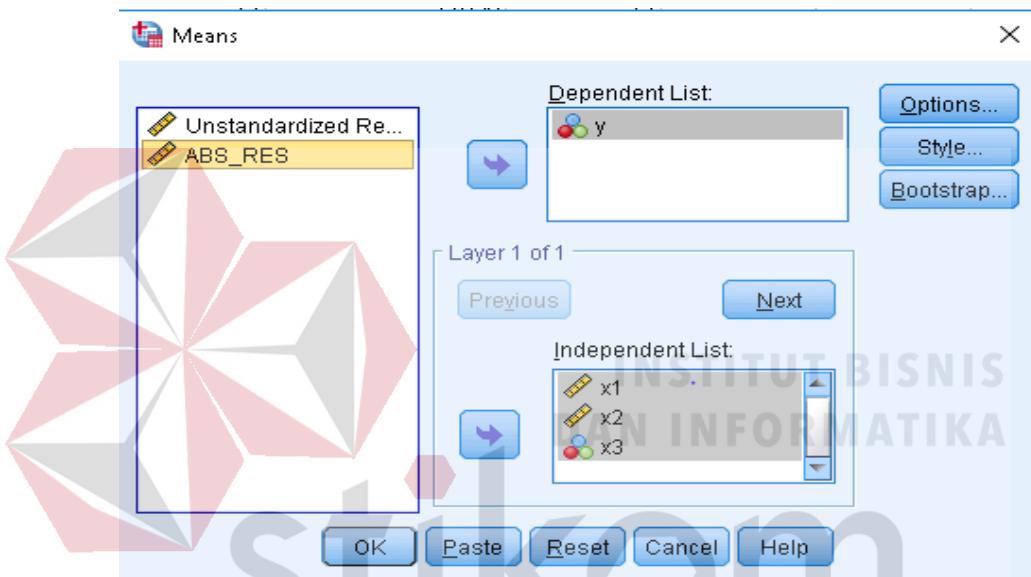
Gambar 3.18 Kotak Dialog *Linear Regression: Statistics*

E Uji Linieritas

Linieritas merupakan bentuk hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent* adalah linier. Untuk mengetahui apakah variabel *independent* dan variabel *dependent* menunjukkan hubungan yang linier atau tidak bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi Linieritas dengan signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05.

- Bila $\text{sig.linearity} < 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti regresi linier.
- Bila $\text{sig.linearity} \geq 0,05$ maka H_1 ditolak, yang berarti regresi tidak linier.

Tahapan untuk melakukan uji linieritas adalah pilih menu *Analyze > Compare Means > Means*, setelah itu masukkan variabel dependen ke dalam kolom *Dependent List* dan variabel independen ke dalam kolom *Independent List* seperti pada Gambar 3.19.



Gambar 3.19 Kotak Dialog Means

3.4.4 Uji Regresi Linier Berganda

A Analisis Koefisien Determinansi (R^2)

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

regresi linier berganda. Untuk menerapkan koefisien determinansi bisa melihat persamaan ke 2.20.

B Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y), atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel *dependent* atau tidak. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Tahapan atau urutan menguji hipotesa dengan distribusi f sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

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

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

b. Menentukan tingkat signifikansi

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

c. Menentukan F hitung

d. 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. Persamaan ke 2.13.

2. Persamaan ke 2.14.

e. Kriteria pengujian:

1. H_0 diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$.
2. H_0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

f. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{table} .

g. Kesimpulan:

X`Keputusan bisa menolak H_0 atau menolak H_0 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*.

Langkah-langkah untuk menguji F dengan SPSS 23 adalah pilih menu Analyze > Regression > Linear. Setelah itu maka akan muncul kotak dialog *Linear Regression*. Masukkan variabel *y* kedalam kolom *Dependent*, dan variabel *x* kedalam kolom *Independent*. Setelah itu klik Ok.

C Uji T

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

a. Merumuskan hipotesa

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

1. Hipotesa nol = H_0

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

2. Hipotesa alternatif = H_a

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

b. Menentukan tingkat signifikansi

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

c. Menentukan T hitung.

d. Menentukan T tabel.

Setelah menentukan taraf nyata atau derajat keyakinan yang digunakan sebesar $\alpha = 1\%$ atau 5% atau 10% , maka bisa menentukan nilai t tabel dengan persamaan 2.12.

e. Kriteria Pengujian

1. H_0 diterima jika $-T$ tabel $< T$ hitung $< T$ tabel.
2. H_0 ditolak jika $-T$ hitung $< -T$ tabel atau T hitung $> T$ tabel.

f. Membandingkan T hitung dengan T tabel.

g. Keputusan

Keputusan bisa menolak H_0 atau menolak H_0 menerima H_a . Nilai T tabel yang diperoleh dibanding dengan nilai T hitung apabila T hitung lebih besar dari T tabel, maka ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Langkah-langkah untuk menguji T dengan SPSS 23 adalah pilih menu Analyze > Regression > Linear. Setelah itu maka akan muncul kotak dialog

Linear Regression. Masukkan variabel y kedalam kolom *Dependent*, dan variabel x kedalam kolom *Independent*. Setelah itu klik Ok.

3.5 Tahap Pengambilan Keputusan

3.5.1 Rekomendasi Perbaikan Kualitas *Website*

Pada tahap ini akan dibuatkan sebuah rekomendasi dari hasil analisis yang telah dilakukan mengenai hal-hal yang kurang pada kualitas *website* SMA Khadijah Surabaya berdasarkan kualitas Penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna sehingga dapat dijadikan acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website*.

3.5.2 Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian harus menunjukkan bahwa pada kualitas Penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi harus memiliki nilai valid dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam melakukan penelitian tersebut terlebih dahulu dilakukan uji regresi untuk mengetahui valid tidaknya tiap butir pernyataan dalam masing-masing dimensi bebas yaitu kualitas Penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari analisis yang telah dilakukan. Hasil dan pembahasan ini meliputi gambaran umum responden, kualitas *website*, kepuasan pengguna, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linier berganda, dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan website terhadap kepuasan pengguna.

4.1 Tampilan Utama *Website* SMA Khadijah Surabaya

SMA Khadijah Surabaya memiliki tujuan yaitu Menjadi sekolah bertaraf internasional bernuansa Islami dan menjadi rujukan sekolah Islam Nasional maupun internasional yang alumninya mengamalkan aswaja, santun, unggul dan kompetitif. Dalam mencapai semua hal tersebut, SMA Khadijah membuat suatu *website* www.smakhadijah.com yang berfungsi untuk memberikan semua informasi seputar pendidikan yang bernuansa Islami. Dengan adanya *website* tersebut diharapkan dapat membantu siswa dan masyarakat untuk mencari semua informasi tersebut secara mudah dan cepat. Pada tampilan utama *website* SMA Khadijah terdapat konten terbaru yang meliputi detail kegiatan baru siswa saat ini, tulisan artikel baru tentang pendidikan yang bernuansa Islami, dan galeri foto kegiatan terbaru yang dilaksanakan di dalam dan di luar sekolah. Tampilan utama *website* SMA Khadijah dapat dilihat pada Gambar 4.1.

Gambar 4.1 Tampilan Utama Website SMA Khadijah Surabaya

4.2 Gambaran Umum Responden

Responden pada penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI SMA Khadijah Surabaya. Jumlah sampel yang dipakai adalah sebanyak 197 orang. Jumlah tersebut sudah ditentukan dan dihitung menggunakan perhitungan Slovin.

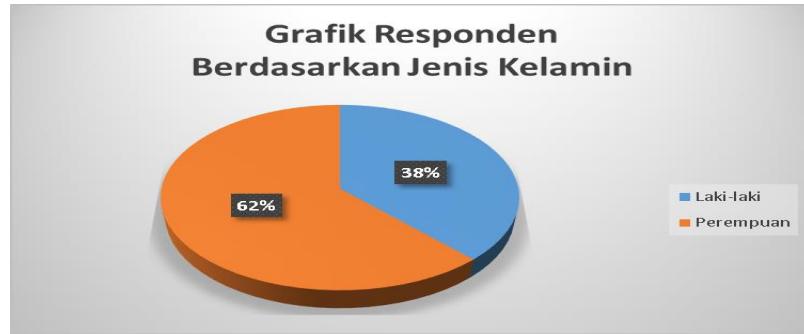
4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden yang didapat dari siswa kelas X dan XI SMA Khadijah Surabaya dalam penelitian ini lebih banyak siswa perempuan dengan jumlah persentase 62% sebagaimana ditunjukkan di Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Responden Siswa berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	74	38%
Perempuan	122	62%
Jumlah	196	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah



Gambar 4.2 Grafik Responden Bersadarkan Jenis kelamin

Berdasarkan grafik total responden di atas, diketahui bahwa responden tertinggi berada di siswa perempuan SMA Khadijah Surabaya sebesar 62%. Hal ini menunjukkan siswa perempuan SMA Khadijah Surabaya menjadi sampel tertinggi dalam penelitian ini.

4.2.2 Kelas Responden

Hasil pengolahan kuesioner juga didapatkan bahwa sebagian besar responden SMA Khadijah Surabaya berasal dari kelas XI IPA 3 dengan persentasi sebesar 10,20% sampai yang terkecil berasal dari kelas XI IPA 2, XI IPS 2, dan X IPA 1 dengan persentasi sebesar 7,14%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Responden Siswa Berdasarkan Kelas

Kelas	Jumlah (Orang)	Percentase
XI IPA 3	20	10,20%
X IPA 3	18	9,18%
XI IPA 1	18	9,18%
XI IPA 4	18	9,18%
X IPA 2	17	8,67%
X IPA 4	17	8,67%
X IPS 2	16	8,16%
X IPS 1	15	7,65%
XI IPS 1	15	7,65%
X IPA 1	14	7,14%

Kelas	Jumlah (Orang)	Percentase
XI IPS 2	14	7,14%
XI IPA 2	14	7,14%
Total	196	100%

Sumber : Data Primer yang Diolah



Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Kelas

Berdasarkan grafik total responden diatas, diketahui bahwa responden tertinggi berada di kelas XI IPA 3 SMA Khadijah Surabaya sebesar 10%. Hal ini menunjukkan kelas XI IPA 3 SMA Khadijah Surabaya menjadi sampel tertinggi dalam penelitian ini.

4.3 Kualitas Website

Kualitas website (*WebQual* 4.0) terdiri dari 3 dimensi yang terkait yaitu *Usability Quality* (Kualitas Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi).

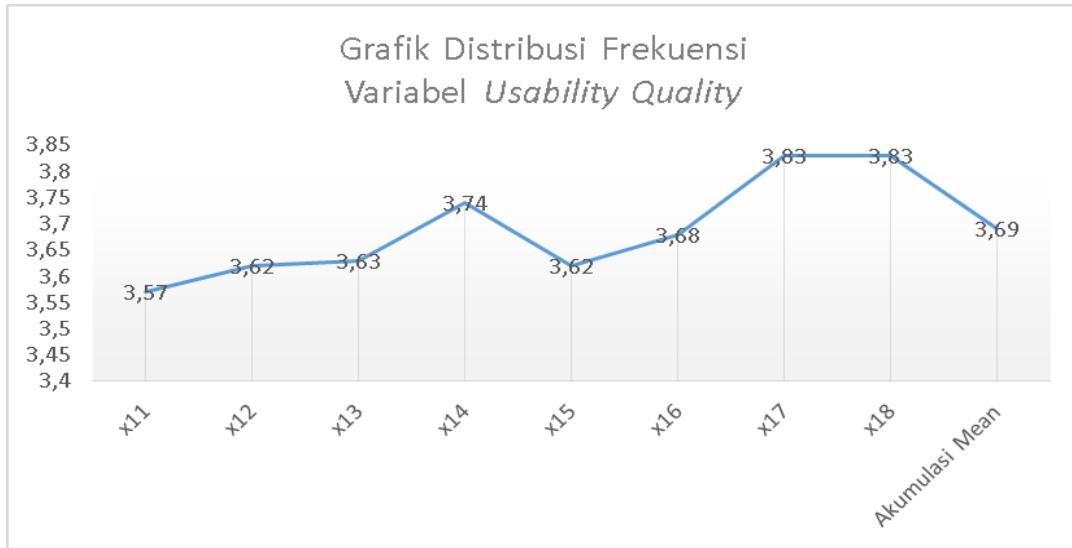
4.3.1 Kualitas Penggunaan (X1)

Variabel kualitas penggunaan dalam penelitian ini memiliki 8 indikator pernyataan. Rekapitulasi jawaban responden pada dimensi variabel kualitas Penggunaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Penggunaan

No.	Pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Saya dapat mempelajari penggunaan <i>website</i> smakhadijah.com sesuai dengan kemampuan yang saya miliki. (X11)	3 1,5%	14 7,1%	68 34,7%	91 46,4%	20 10,2%	3,57
2.	Saya dapat berinteraksi dengan <i>website</i> smakhadijah.com dengan mudah dan jelas. (X12)	2 1%	12 6,1%	64 32,7%	99 50,5%	19 9,7%	3,62
3.	Saya merasakan kemudahan saat mencari informasi dan menelusuri konten-konten yang ada di smakhadijah.com. (X13)	2 1%	13 6,6%	63 32,1%	95 48,5%	23 11,7%	3,63
4.	Saya tidak merasa kesulitan saat menggunakan smakhadijah.com. (X14)	1 0,5%	5 2,6%	66 33,7%	95 48,5%	29 14,8%	3,74
5.	Smakhadijah.com memiliki <i>interface</i> yang menarik. (X15)	2 1%	18 9,2%	58 29,6%	93 47,4%	25 12,8%	3,62
6.	<i>Interface</i> smakhadijah.com (warna <i>background</i> dengan <i>font</i> , dan <i>gallery</i>) sesuai dengan kategori tipenya yang merupakan penyedia informasi mengenai pendidikan yang ada di SMA Khadijah Surabaya. (X16)	2 1%	8 4,1%	64 32,7%	98 50%	24 12,2%	3,68
7.	Smakhadijah.com berisi banyak konten yang mengandung unsur pendidikan. (X17)	1 0,5%	8 4,1%	47 24%	107 54,6%	33 16,8%	3,83
8.	Smakhadijah.com memberikan kesan yang baik bagi saya. (X18)	0 0%	10 5,1%	45 23%	109 55,6%	32 16,3%	3,83
Kualitas Penggunaan (X1)							3,69

Sumber : Data Primer yang Diolah.



Gambar 4.4 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X1

Pada Tabel 4.3 dan Gambar 4.4 menunjukkan bahwa variabel kualitas penggunaan berada pada rata-rata “3,69” “atau cukup setuju”. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya kecenderungan siswa menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti bahwa banyak siswa yang memahami cara penggunaan website SMA Khadijah Surabaya secara mudah dan simpel.

4.3.2 Kualitas Informasi (X2)

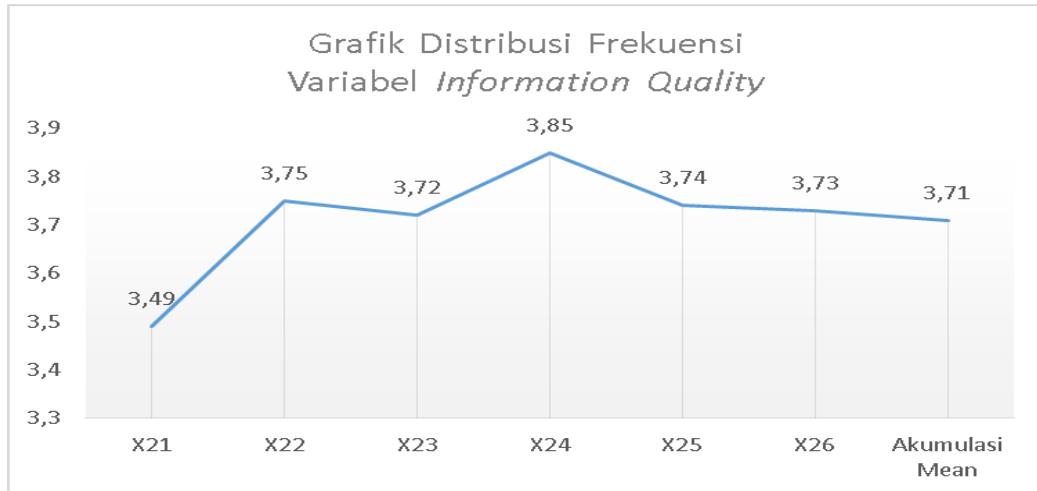
Variabel kualitas informasi dalam penelitian ini memiliki 6 indikator pernyataan. Rekapitulasi jawaban responden pada dimensi variabel kualitas informasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi

No.	Pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Smakhadijah.com menyediakan informasi yang akurat/ <i>detail</i> dan tidak ada kesalahan	3 1,5%	14 7,1%	81 41,3%	80 40,8%	18 9,2%	3,49

No.	Pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
	dalam penyampaiannya. (X21)						
2.	Smakhadijah.com menyediakan informasi yang sesuai dengan fakta yang ada di SMA Khadijah Surabaya. (X22)	0 0%	4 2%	63 32,1%	107 54,6%	22 11,2%	3,75
3.	Informasi yang ada di smakhadijah.com selalu <i>update</i> ketika ada kegiatan baru seperti kegiatan seminar di sekolah, kegiatan ekstrakurikuler di sekolah dan <i>event</i> yang ada di sekolah. (X23)	1 0,5%	8 4,1%	71 36,2%	80 40,8%	36 18,4%	3,72
4.	Smakhadijah.com menyediakan informasi yang relevan, yaitu informasi tentang sejarah sekolah, dan informasi tentang fasilitas yang dimiliki sekolah. (X24)	0 0%	10 5,1%	45 23%	106 54,1%	35 17,9%	3,85
5.	Smakhadijah.com menyediakan informasi yang saya butuhkan dengan mudah dan lengkap. (X25)	0 0%	14 7,1%	57 29,1%	90 45,9%	35 17,9%	3,74
6.	Informasi yang ada di smakhadijah.com dikelompokkan dengan rapi. (X26)	1 0,5%	8 4,1%	62 31,6%	97 49,5%	28 14,3%	3,73
Kualitas Informasi (X2)							3,71

Sumber : Data Primer yang Diolah.



Gambar 4.5 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X2

Pada Tabel 4.4 dan Gambar 4.5 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berada pada rata-rata “3,71” “atau cukup setuju” . Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya kecenderungan siswa menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti *website* SMA Khadijah Surabaya memiliki kualitas informasi yang jelas, rinci dan cukup baik.

4.3.3 Kualitas Interaksi (X3)

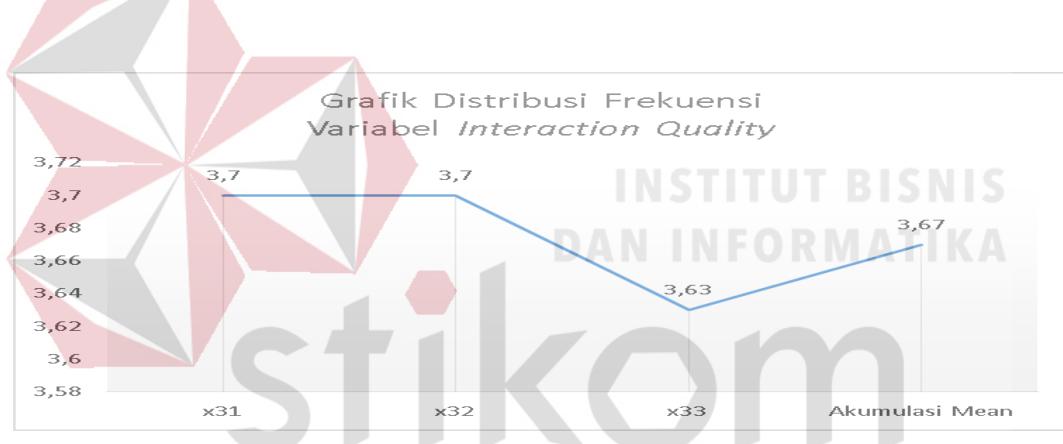
Variabel kualitas interaksi dalam penelitian ini memiliki 3 indikator pernyataan. Rekapitulasi jawaban responden pada dimensi variabel kualitas interaksi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi

No.	Pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Saya mengenal smakhadijah.com sebagai penyedia informasi mengenai bidang pendidikan yang baik. (X31)	2 1%	8 4,1%	63 32,1%	97 49,5%	26 13,3%	3,70

No.	Pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
2.	Saya dapat memilih informasi sesuai dengan kebutuhan yang saya inginkan. (X32)	0 0%	10 5,1%	61 31,1%	102 52%	23 11,7%	3,70
3.	Smakhadijah.com menyediakan ruang bagi saya untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola website untuk memberi saran dan masukan seputar website. (X33)	1 0,5%	12 6,1%	69 35,2%	90 45,9%	24 12,2%	3,63
Kualitas Interaksi (X3)						3,67	

Sumber : Data Primer yang Diolah.



Gambar 4.6 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel X3

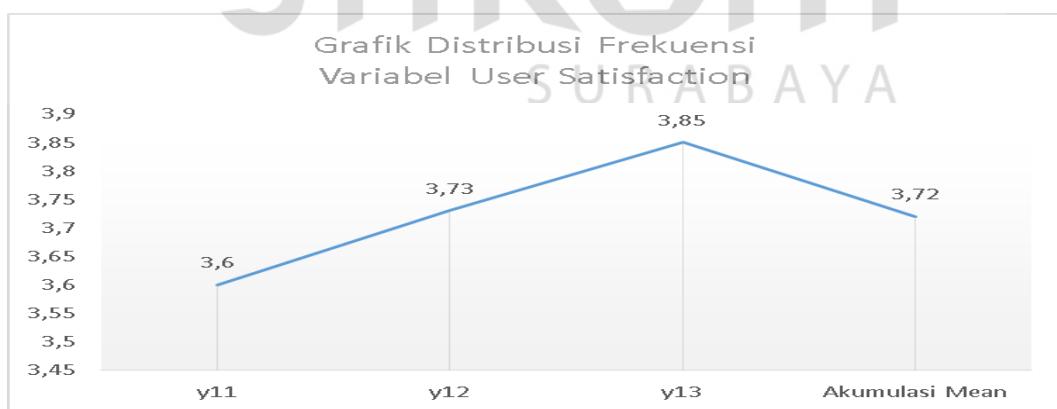
Pada Tabel 4.5 dan Gambar 4.6 menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi berada pada rata-rata “3,67” “atau cukup setuju”. Hal ini dapat disimpulkan bahwa adanya kecenderungan siswa menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti website SMA Khadijah memiliki kualitas interaksi yang baik antara user dan adminnya.

4.4 Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel kepuasan pengguna dalam penelitian ini memiliki 3 indikator pernyataan. Rekapitulasi jawaban responden pada dimensi variabel kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna

No.	Pernyataan	Skor					Mean
		1	2	3	4	5	
1.	Smakhadijah.com dapat muncul dengan cepat saat pertama kali di akses (tidak lebih dari 30 detik). (Y11)	1 0,5%	11 5,6%	77 39,3%	83 42,3%	24 12,2%	3,6
2.	Saya akan mengunjungi smakhadijah.com kembali jika membutuhkan informasi seputar pendidikan yang ada di SMA Khadijah Surabaya. (Y12)	1 0,5%	10 5,1%	61 31,1%	93 47,4%	31 15,8%	3,73
3.	Smakhadijah.com dapat diakses/ dibuka setiap saat. (Y13)	3 1,5%	6 3,1%	47 24%	102 52%	38 19,4%	3,85
Kepuasan Pengguna (Y)							3,72



Gambar 4.7 Grafik Distribusi Frekuensi Variabel Y

Pada Tabel 4.6 dan Gambar 4.7 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna berada pada rata-rata “3,72” “atau cukup setuju” . Hal ini dapat

disimpulkan bahwa adanya kecenderungan siswa menyetujui pernyataan pada kuesioner yang berarti siswa SMA Khadijah Surabaya dapat disimpulkan cukup puas terhadap pelayanan *website* SMA Khadijah Surabaya.

4.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah memasukkan semua data kedalam SPSS 23, selanjutnya akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk melihat butir-butir pernyataan mana yang cocok dipergunakan untuk mewakili variabel-variabel bebas dalam penelitian ini.

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel laten yaitu kualitas penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), kualitas interaksi (X3), dan kepuasan pengguna (Y) menggunakan program SPSS 23.

A Uji Validitas Kualitas Penggunaan (X1)

Tabel 4.7 Output Uji Validitas Variabel X1

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total
X1.5	Pearson Correlation	,370**	,336**	,347**	,362**	1	,492**	,228**	,295**	,678**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000
	N	196	196	196	196	196	196	196	196	196
X1.6	Pearson Correlation	,295**	,254**	,236**	,350**	,492**	1	,424**	,431**	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000		,000	,000	,000
	N	196	196	196	196	196	196	196	196	196
X1.7	Pearson Correlation	,351**	,190**	,326**	,270**	,228**	,424**	1	,436**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	196	196	196	196	196	196	196	196	196
X1.8	Pearson Correlation	,276**	,219**	,349**	,212**	,295**	,431**	,436**	1	,619**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,003	,000	,000	,000		,000
	N	196	196	196	196	196	196	196	196	196
Total	Pearson Correlation	,660**	,637**	,663**	,581**	,678**	,675**	,621**	,619**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	196	196	196	196	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari Tabel 4.7 adalah:

Uji validitas pada variabel kualitas penggunaan (X1) menggunakan batasan Sig. (2-tailed) dengan nilai signifikansi 0,05 yang memiliki arti jika nilai korelasi kurang dari batasan yang ditentukan maka item di anggap valid, sedangkan jika lebih dari batasan yang ditentukan maka item di anggap tidak valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 23 diperoleh nilai signifikansi *two tails* dari variabel X1.1 memiliki nilai sebesar 0,00, X1.2 memiliki nilai sebesar 0,00, X1.3 memiliki nilai sebesar 0,00, X1.4 memiliki nilai sebesar 0,00, X1.5 memiliki nilai sebesar 0,00, X1.6 memiliki nilai sebesar 0,00, X1.7 memiliki nilai sebesar 0,00, dan X1.8 memiliki nilai sebesar 0,00. Nilai signifikansi *two tails* yang dihasilkan dari variabel tersebut dapat dikatakan memenuhi syarat dalam tahapan uji validitas dikarenakan nilai signifikansi *two*

tails yang dihasilkan kurang dari nilai alpha 0,05. Maka dapat disimpulkan semua indikator pernyataan variabel kualitas penggunaan (X1) dikatakan valid.

B Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Tabel 4.8 Output Uji Validitas Variabel X2

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total
X2.1 Pearson Correlation	1	,445**	,420**	,355**	,387**	,501**	,728**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	196	196	196	196	196	196	196
X2.2 Pearson Correlation	,445**	1	,327**	,380**	,415**	,391**	,669**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	196	196	196	196	196	196	196
X2.3 Pearson Correlation	,420**	,327**	1	,530**	,397**	,412**	,728**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	196	196	196	196	196	196	196
X2.4 Pearson Correlation	,355**	,380**	,530**	1	,411**	,456**	,728**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	196	196	196	196	196	196	196
X2.5 Pearson Correlation	,387**	,415**	,397**	,411**	1	,394**	,707**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	196	196	196	196	196	196	196
X2.6 Pearson Correlation	,501**	,391**	,412**	,456**	,394**	1	,733**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	196	196	196	196	196	196	196
Total Pearson Correlation	,728**	,669**	,728**	,728**	,707**	,733**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	196	196	196	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari Tabel 4.8 adalah:

Uji validitas pada variabel kualitas informasi (X2) menggunakan batasan Sig. (2-tailed) dengan nilai signifikansi 0,05 yang memiliki arti jika nilai korelasi kurang dari batasan yang ditentukan maka item di anggap valid, sedangkan jika lebih dari batasan yang ditentukan maka item di anggap tidak valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 23 diperoleh nilai signifikansi *two tails* dari variabel X2.1 memiliki nilai sebesar 0,00, X2.2 memiliki nilai sebesar 0,00, X2.3 memiliki nilai sebesar 0,00, X2.4 memiliki nilai sebesar 0,00, X2.5 memiliki nilai sebesar 0,00, dan X2.6 memiliki nilai sebesar 0,00. Nilai signifikansi *two tails* yang dihasilkan dari variabel tersebut dapat dikatakan memenuhi syarat dalam tahapan uji validitas dikarenakan nilai signifikansi *two tails* yang dihasilkan kurang dari nilai alpha 0,05. Maka dapat disimpulkan semua indikator pernyataan variabel kualitas informasi (X2) dikatakan valid.

C Uji Validitas Kualitas Interaksi (X3)

Tabel 4.9 Output Uji Validitas Variabel X3

		X3.1	X3.2	X3.3	Total
X3.1	Pearson Correlation	1	,488**	,419**	,791**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	196	196	196	196
X3.2	Pearson Correlation	,488**	1	,528**	,824**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	196	196	196	196
X3.3	Pearson Correlation	,419**	,528**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	196	196	196	196
Total	Pearson Correlation	,791**	,824**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari Tabel 4.9 adalah:

Uji validitas pada variabel kualitas interaksi (X3) menggunakan batasan Sig. (2-tailed) dengan nilai signifikansi 0,05 yang memiliki arti jika nilai korelasi kurang dari batasan yang ditentukan maka item di anggap valid, sedangkan jika lebih dari batasan yang ditentukan maka item di anggap tidak valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 23 diperoleh nilai signifikansi *two tails* dari variabel X3.1 memiliki nilai sebesar 0,00, X3.2 memiliki nilai sebesar 0,00, dan X3.3 memiliki nilai sebesar 0,00. Nilai signifikansi *two tails* yang dihasilkan dari variabel tersebut dapat dikatakan memenuhi syarat dalam tahapan uji validitas dikarenakan nilai signifikansi *two tails* yang dihasilkan kurang dari nilai alpha 0,05. Maka dapat disimpulkan semua indikator pernyataan variabel kualitas interaksi (X3) dikatakan valid.

D Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 4.10 Output Uji Validitas Variabel Y

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Total
Y1.1	Pearson Correlation	1	,312**	,323**	,715**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	196	196	196	196
Y1.2	Pearson Correlation	,312**	1	,441**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	196	196	196	196
Y1.3	Pearson Correlation	,323**	,441**	1	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	196	196	196	196
Total	Pearson Correlation	,715**	,772**	,782**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	196	196	196	196

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Penjelasan dari Tabel 4.10 adalah:

Uji validitas pada variabel kepuasan pengguna (Y) menggunakan batasan Sig. (2-tailed) dengan nilai signifikansi 0,05 yang memiliki arti jika nilai korelasi kurang dari batasan yang ditentukan maka item di anggap valid, sedangkan jika lebih dari batasan yang ditentukan maka item di anggap tidak valid.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 23 diperoleh nilai signifikansi *two tails* dari variabel Y1.1 memiliki nilai sebesar 0,00, Y1.2 memiliki nilai sebesar 0,00, dan Y1.3 memiliki nilai sebesar 0,00. Nilai

signifikansi *two tails* yang dihasilkan dari variabel tersebut dapat dikatakan memenuhi syarat dalam tahapan uji validitas dikarenakan nilai signifikansi *two tails* yang dihasilkan kurang dari nilai alpha 0,05. Maka dapat disimpulkan semua indikator pernyataan variabel kepuasan pengguna (Y) dikatakan valid.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika dilakukan pengukuran yang diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak memiliki konsistensi untuk dilakukan pengukuran sehingga hasil pengukurannya tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

A Uji Reliabilitas Kualitas Penggunaan (X1)

Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas adalah menggunakan batasan 0,6. Nilai uji reliabilitas yang kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik, sedangkan 0,7 dinyatakan dapat diterima dan yang memiliki nilai di atas 0,8 dinyatakan baik.

Tabel 4.11 *Output Kualitas Penggunaan Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	196	100,0
	Excluded ^a	0	,0
Total		196	100,0

Tabel 4.12 *Output Kualitas Penggunaan Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	8

Pada hasil output pertama Tabel 4.11, terdapat data valid sebesar 196 dengan persentase 100%. Pada Tabel 4.12 adalah hasil dari uji reliabilitas yang didapatkan dari metode *Cronbach's Alpha* sebesar 0,796 dengan jumlah item sebanyak 8 butir pernyataan. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel kualitas Penggunaan adalah dapat diterima. Untuk melihat pengaruh dihilangkannya salah satu variabel pernyataan terhadap nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 *Output Kualitas Penggunaan 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	25,96	12,880	,519	,772
X1.2	25,91	13,192	,500	,775
X1.3	25,89	12,917	,526	,771
X1.4	25,78	13,649	,437	,784
X1.5	25,91	12,638	,537	,769
X1.6	25,84	12,975	,549	,767
X1.7	25,69	13,352	,483	,777
X1.8	25,69	13,414	,483	,777

B Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (X2)

Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas adalah menggunakan batasan 0,6. Nilai uji reliabilitas yang kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik, sedangkan 0,7 dinyatakan dapat diterima dan yang memiliki nilai di atas 0,8 dinyatakan baik.

Tabel 4.14 *Output Kualitas Informasi Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	196	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	196	100,0

Tabel 4.15 *Output Kualitas Informasi Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	6

Pada hasil output pertama Tabel 4.14, terdapat data valid sebesar 196 dengan persentase 100%. Pada Tabel 4.15 adalah hasil dari uji reliabilitas yang didapatkan dari metode *Cronbach's Alpha* sebesar 0,809 dengan jumlah item sebanyak 6 butir pernyataan. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel kualitas informasi adalah baik. Untuk melihat pengaruh dihilangkannya salah satu variabel pernyataan terhadap nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 *Output Kualitas Informasi 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	18,80	7,979	,577	,777
X2.2	18,54	8,742	,533	,787
X2.3	18,56	7,960	,575	,777
X2.4	18,44	8,145	,589	,774
X2.5	18,54	8,055	,545	,784
X2.6	18,56	8,105	,595	,773

C Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi (X3)

Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas adalah menggunakan batasan 0,6. Nilai uji reliabilitas yang kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik, sedangkan 0,7 dinyatakan dapat diterima dan yang memiliki nilai di atas 0,8 dinyatakan baik.

Tabel 4.17 *Output Kualitas Interaksi Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	196	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	196	100,0

Tabel 4.18 *Output Kualitas Interaksi Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	3

Pada hasil output pertama Tabel 4.17, terdapat data valid sebesar 196 dengan persentase 100%. Pada Tabel 4.18 adalah hasil dari uji reliabilitas yang di dapatkan dari metode *Cronbach's Alpha* sebesar 0,732 dengan jumlah item sebanyak 3 butir pernyataan. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel kualitas interaksi adalah dapat diterima. Untuk melihat pengaruh dihilangkannya salah satu variabel pernyataan terhadap nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 *Output Kualitas Interaksi 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	7,34	1,804	,517	,690
X3.2	7,33	1,782	,603	,591
X3.3	7,40	1,739	,547	,655

D Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas adalah menggunakan batasan 0,6. Nilai uji reliabilitas yang kurang dari 0,6 dinyatakan kurang baik,

sedangkan 0,7 dinyatakan dapat diterima dan yang memiliki nilai di atas 0,8 dinyatakan baik.

Tabel 4.20 *Output Kepuasan Pengguna Case Processing Summary*

		N	%
Cases	Valid	196	100,0
	<u>Excluded^a</u>	0	,0
	Total	196	100,0

Tabel 4.21 *Output Kepuasan Pengguna Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
,627	3

Pada hasil output pertama Tabel 4.20, terdapat data valid sebesar 196 dengan persentase 100%. Pada Tabel 4.21 adalah hasil dari uji reliabilitas yang di dapatkan dari metode *Cronbach's Alpha* sebesar 0,627 dengan jumlah item sebanyak 3 butir pernyataan. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel kepuasan pengguna adalah cukup baik. Untuk melihat pengaruh dihilangkannya salah satu variabel pernyataan terhadap nilai *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 *Output Kepuasan Pengguna 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	7,58	1,907	,374	,612
Y1.2	7,45	1,726	,464	,488
Y1.3	7,33	1,679	,472	,475

Hasil kesimpulan uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas Penggunaan (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas

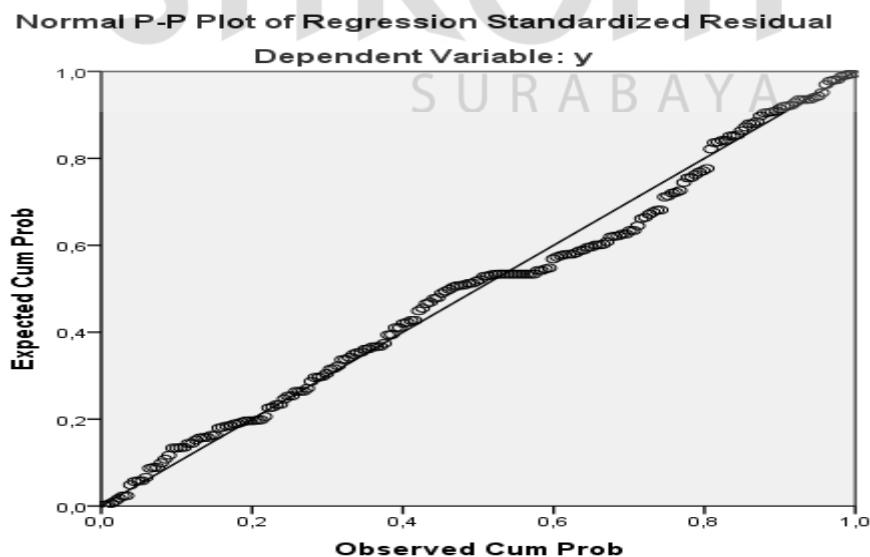
interaksi (X3) memiliki hasil yang reliabel dan variabel kepuasan pengguna (Y) memiliki hasil cukup reliabel.

4.6 Uji Asumsi

Model regresi linier berganda bisa dikatakan memenuhi syarat dan jadi model yang sempurna jika sudah melakukan beberapa tahap pengujian. Tahapan tersebut ialah melakukan pengujian asumsi normalitas data, dan linieritas. Tahapan selanjutnya ialah melakukan pengujian yang bebas dari asumsi klasik statistik yang meliputi heteroskedastisitas, autokorelasi, dan multikolinieritas.

4.6.1 Uji Normalitas Data

Uji normalisasi data digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalisasi ini menggunakan grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual. Hasil output dari uji normalisasi dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Grafik Normal P-P Plot

Dari grafik tersebut bisa dilihat terdapat sebuah titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut sehingga membentuk sudut 45° yang berarti data tersebut berdistribusi normal. Dari hasil kesimpulan Gambar 4.8 tersebut, maka data tersebut terdistribusi dengan normal dan model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

Namun dalam uji normalisasi data, kebanyakan orang salah menyimpulkan hasil dari grafik Normal P-P Plot yang mengakibatkan argumen tersebut tidak valid. Untuk membuktikan uji normalisasi data tersebut valid, maka juga harus disertakan melakukan uji normalisasi data dengan menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov seperti pada Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Hasil Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smimov Test

		Unstandardized Residual
N		196
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,38522599
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,074
	Negative	-,040
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,010 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil dari uji normalitas dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smimov Test diperoleh nilai Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0,10 yaitu lebih besar dari nilai 0,05. Dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal dan model regresi tersebut telah memenuhi asumsi uji normalisasi data.

4.6.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi tersebut ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (*Independent*). Model regresi yang benar seharusnya tidak terjadi korelasi antar hubungan dengan variabel bebas. Jika variabel bebas tersebut saling berkorelasi, maka variabel bebas tersebut tidak ortogonal yaitu nilai korelasi variabel bebas dengan variabel bebas lainnya sama dengan nol. Hasil dari uji multikolinieritas bisa dilihat pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24 Multikolinieritas *Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1.	(Constant)	2,695	,776		3,472	,001	
	X1	,029	,035	,065	,834	,405	,495 2,021
	X2	,151	,043	,277	3,482	,001	,471 2,122
	X3	,387	,071	,396	5,416	,000	,556 1,797

a. Dependent Variable: y

Dari hasil uji multikolinieritas diatas, didapatkan bahwa nilai *Tolerance* dan *Variant Inflation Factor* (VIF) memenuhi syarat yaitu:

Tabel 4.25 Detail Uji Multikolinieritas

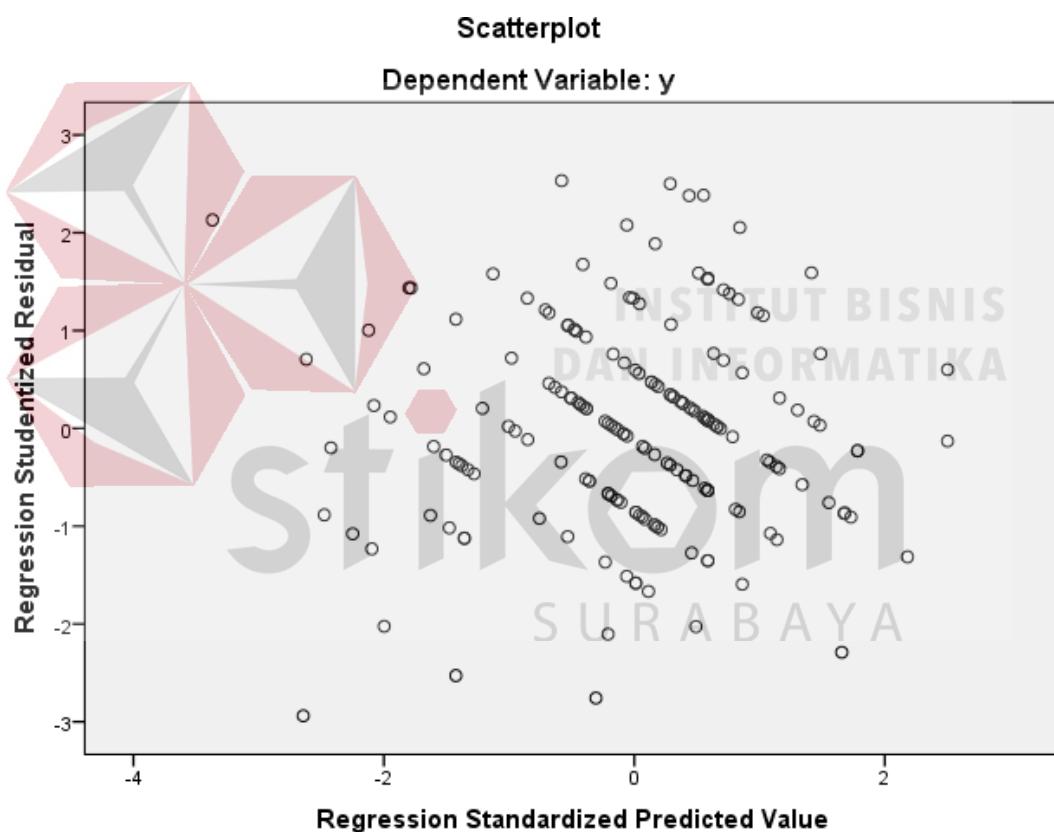
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	0,495 > 0,1	2,021 < 10	Tidak terjadi multikolinieritas
X2	0,471 > 0,1	2,122 < 10	Tidak terjadi multikolinieritas
X3	0,556 > 0,1	1,797 < 10	Tidak terjadi multikolinieritas

Dari hasil tabel diatas dapat disimpulkan ketiga variabel bebas tersebut tidak terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi ini.

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang memiliki nilai valid adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan grafik *Scatterplot*. Jika didalam grafik tersebut terlihat tanda titik-titik tersebar di semua tempat dan tidak beraturan dengan menunjukkan pola tidak menentu, maka terjadi homoskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.9.



Gambar 4.9 Grafik *Regression Standardized Predicted Value Scatterplot*

Pada Gambar 4.9, tanda titik-titik tersebut tidak memiliki pola menentu dan tersebar tidak beraturan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi masalah dengan heteroskedastisitas.

Hasil uji heteroskedastisitas tidak cukup kuat apabila hanya menggunakan grafik *Scatterplot* saja dan memiliki kelemahan yang sangat signifikan dikarenakan jumlah analisis tertentu sangat mempengaruhi hasil plotting. Dari masalah tersebut perlu dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Glejser.

Metode uji Glejser adalah meregresikan variabel independen dengan nilai residual tersebut. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan melakukan uji 2 sisi. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Glejser dapat dilihat pada Tabel 4.26.

Tabel 4.26 Uji Heteroskedastisitas Coefficients Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2,319	,489		4,744	,000
X1	-,040	,022	-,181	-1,803	,073
X2	-,018	,027	-,070	-,677	,499
X3	,029	,045	,061	,640	,523

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari uji heteroskedastisitas dengan *Glejser* yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi masing-masing variabel telah memenuhi syarat yaitu:

Tabel 4.27 Detail Uji Heteroskedastisitas dengan *Glejser*

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,073 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X2	0,499 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
X3	0,532 > 0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Berdasarkan detail tabel diatas bisa dilihat bahwa masing-masing variabel bebas tersebut memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.6.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model tersebut dalam uji regresi linier terdapat suatu masalah autokorelasi. Untuk mengetahui tentang masalah tersebut, maka dilakukan dengan melakukan uji autokorelasi dengan metode Durbin-Watson (DW Test). Hasil *output* uji autokorelasi yang diperoleh dengan menggunakan SPSS 23 dapat dilihat pada Tabel 4.28.

Tabel 4.28 Uji Autokorelasi dengan DW Test

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,655 ^a	,429	,420	1,396	1,827

a. Predictors: (Constant), X1, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

Uji Durbin-Watson adalah uji dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-Watson Tabel. Prosedur pengujian DW Test adalah sebagai berikut:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : tidak terjadi autokorelasi

H_1 : terjadi autokorelasi

b. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi menggunakan 0,05

c. Menentukan nilai DW Test

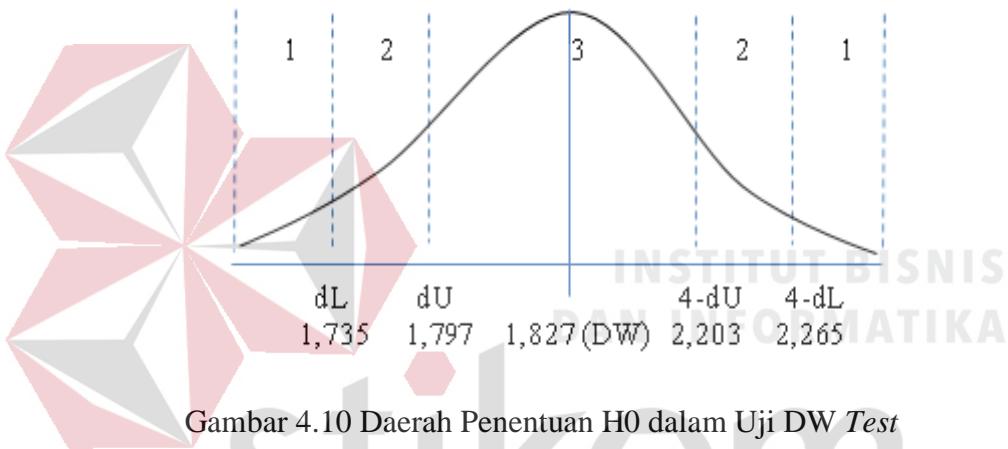
Nilai DW Test yang diperoleh dalam penelitian ini adalah 1,827

d. Menentukan nilai dL dan dU

Nilai dL dan dU dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson pada signifikansi 0,05, $n=196$ dan $k=3$ (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Didapat $dL = 1,735$ dan $dU = 1,797$. Jadi dapat dihitung nilai $4-dL = 2,265$ dan $4-dU = 2,203$

e. Pengambilan keputusan pada persamaan 2.7, 2.8, dan 2.9.

f. Gambar Penentuan H_0 dalam DW Test



Keterangan :

1. Daerah H_0 ditolak (ada autokorelasi)
2. Daerah keragu-raguan (tidak ada keputusan yang pasti)
3. Daerah H_0 diterima (tidak ada autokorelasi)

g. Kesimpulan

Dapat diketahui bahwa nilai Durbin-Watson sebesar 1,827 terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,797 < 1,827 < 2,203$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

4.6.5 Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier secara signifikan atau tidak. Data yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linier antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Uji linieritas merupakan syarat sebelum dilakukannya uji regresi linier. Uji linieritas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

- Melihat nilai signifikansi dari *output* yang dihasilkan oleh SPSS.

Jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Sebaliknya jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang linier antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

- Melihat nilai Fhitung dengan Ftabel.

Jika nilai Fhitung lebih kecil dari nilai Ftabel, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Sebaliknya jika nilai Fhitung lebih besar dari nilai Ftabel, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang linier antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Hasil *output* dari uji linieritas tiap variabel independen dengan variabel dependen menggunakan SPSS 23 bisa dilihat pada Tabel 4.29, 4.30, dan 4.31.

Tabel 4.29 Uji Linieritas antara Variabel Y*X1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1 Between Groups (Combined)	189,825	18	10,546	4,015	,000
Linearity	155,427	1	155,427	59,172	,000

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Deviation from Linearity	34,398	17	2,023	,770	,725
Within Groups	464,925	177	2,627		
Total	654,750	195			

Penjelasan hasil *output* pada Tabel 4.29 adalah:

a. Berdasarkan nilai signifikansi

Pada tabel diatas diperoleh nilai signifikansi 0,725 lebih besar dari nilai 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Y (Kepuasan Pengguna) dengan variabel X1 (Kualitas Penggunaan).

b. Berdasarkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel

Pada tabel diatas diperoleh nilai Fhitung sebesar 0,770 lebih kecil dari Ftabel sebesar 3,04, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Y (Kepuasan Pengguna) dengan variabel X1 (Kualitas Penggunaan).

Tabel 4.30 Uji Linieritas antara Variabel Y*X2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2 Between Groups	264,167	17	15,539	7,082	,000
(Combined)					
Linearity	210,037	1	210,037	95,720	,000
Deviation from Linearity	54,130	16	3,383	1,542	,090
Within Groups	390,583	178	2,194		
Total	654,750	195			

Penjelasan hasil *output* pada Tabel 4.30 adalah:

a. Berdasarkan nilai signifikansi

Pada tabel diatas diperoleh nilai signifikansi 0,90 lebih besar dari nilai 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Y (Kepuasan Pengguna) dengan variabel X2 (Kualitas Informasi).

b. Berdasarkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel

Pada tabel diatas diperoleh nilai Fhitung sebesar 1,542 lebih kecil dari Ftabel sebesar 3,04, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Y (Kepuasan Pengguna) dengan variabel X2 (Kualitas Informasi).

Tabel 4.31 Uji Linieritas antara Variabel Y*X3

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3 Between Groups	(Combined)	260,643	9	28,960	13,668	,000
	Linearity	240,911	1	240,911	113,699	,000
	Deviation from Linearity	19,732	8	2,466	1,164	,323
	Within Groups	394,107	186	2,119		
	Total	654,750	195			

Penjelasan hasil *output* pada Tabel 4.31 adalah:

a. Berdasarkan nilai signifikansi

Pada tabel diatas diperoleh nilai signifikansi 0,323 lebih besar dari nilai 0,05, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Y (Kepuasan Pengguna) dengan variabel X3 (Kualitas Interaksi).

b. Berdasarkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel

Pada tabel diatas diperoleh nilai Fhitung sebesar 1,164 lebih kecil dari Ftabel sebesar 3,04, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel Y (Kepuasan Pengguna) dengan variabel X3 (Kualitas Interaksi).

Untuk lebih detailnya rangkuman dari hasil uji linieritas ketiga tabel diatas bisa dilihat di Tabel 4.32.

Tabel 4.32 Rincian Hasil Uji Linieritas

Variabel	Nilai Signifikan	Nilai Fhitung	Keterangan
Y*X1	0,725 > 0,05	0,770 < 3,04	Positif dan signifikan
Y*X2	0,90 > 0,05	1,542 < 3,04	Positif dan signifikan
Y*X3	0,323 > 0,05	1,164 < 3,04	Positif dan signifikan

4.7 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat prediksi perkiraan nilai variabel dependen dan variabel independen. Dengan kata lain dapat dikatakan analisis regresi berganda mencari hubungan antara dua variabel independen atau lebih dengan mana variabel yang satu saling bergantung dengan variabel yang lainnya. Cara menghitung analisa regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan *tools* SPSS 23 dan hasil *output* yang dihasilkan adalah sebagai berikut.

Tabel 4.33 *Output Variable Entered/ Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X1, X2 ^b		Enter

a. Dependent Variable: y

b. All requested variables entered.

Hasil *output* yang dihasilkan pada Tabel 4.33 menjelaskan tentang variabel apa saja yang dimasukkan dan dikeluarkan dari model. Dari keterangan tabel diatas, semua variabel independen dimasukkan dengan metode yang digunakan yaitu *Entered*.

Tabel 4.34 *Output* Regresi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,655 ^a	,429	,420	1,396	1,827

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Hasil *output* yang dihasilkan pada Tabel 4.34 menjelaskan tentang nilai korelasi (*R*) sebesar 0,655, nilai korelasi ganda (*R Square*) sebesar 0,429, dan nilai ukuran kesalahan prediksi (*Std Error of the Estimate*) sebesar 1,396.

Tabel 4.35 *Output* Regresi Anova

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	280,574	3	93,525	47,990	
	Residual	374,176	192	1,949		
	Total	654,750	195			,000 ^b

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Hasil *output* yang dihasilkan pada Tabel 4.35 menjelaskan pengujian secara bersama-sama (Uji F), sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji F. Jika ukuran nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil *output* yang dihasilkan pada Tabel 4.36 menjelaskan tentang uji t secara parsial, sedangkan signifikansi mengukur tingkat signifikansi dari uji t. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka ada pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.36 *Output Regresi Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2,695	,776		3,472	,001
X1	,029	,035	,065	,834	,405
X2	,151	,043	,277	3,482	,001
X3	,387	,071	,396	5,416	,000

a. Dependent Variable: y

4.7.1 Pengujian Model Regresi Linier

Untuk melakukan uji analisis regresi linier berganda yaitu dengan melakukan uji F dan uji T. Langkah-langkah untuk melakukan tahapan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

a. Analisis regresi linier berganda

Persamaan regresi linier berganda tiga variabel independen diatas adalah $b_1 = 0,029$, $b_2 = 0,151$, dan $b_3 = 0,387$. Nilai-nilai dari hasil *output* diatas kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan persamaan 2.12.

$$Y' = 2,695 + 0,029 X_1 + 0,151 X_2 + 0,387 X_3$$

Keterangan:

1. Nilai konstanta (a) = 2,695 artinya apabila kualitas penggunaan (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas interaksi (X_3) memiliki nilai 0, maka tingkat kepuasan pengguna (Y) nilainya positif sebesar 2,695.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas Penggunaan (b_1) = 0,029 artinya jika nilai dari kualitas Penggunaan (X_1) ditingkatkan sebesar 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,029 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya sama.

3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (b_2) = 0,151 artinya jika tingkat nilai dari kualitas informasi (X2) ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,151 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya sama.
4. Nilai koefisien regresi variabel kualitas interaksi (b_3) = 0,387 artinya jika tingkat nilai dari kualitas interaksi (X3) ditingkatkan 0,1 satuan, maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan meningkat 0,387 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya sama.

b. Analisis Korelasi (R)

Analisis R digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel 4.34, dapat diketahui nilai R adalah 0,655. Jadi sumbangan pengaruh dari variabel independen yaitu 65% sedangkan sisanya sebesar 35% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

c. Uji model dengan Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik atau signifikan atau tidak baik atau non signifikan. Tahapan untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, artinya variabel kualitas Penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

H_1 : Variabel kualitas Penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) apabila minimal terdapat satu $\beta \neq 0$.

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05

3. Membandingkan F hitung dan F tabel

- a. F hitung yang dipakai terdapat pada Tabel 4.35 memiliki nilai 47,990
- b. F tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 df1 = k-1 atau $3-1 = 2$, dan df2 = n-k atau $196-3 = 193$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independen). Di dapat F tabel adalah sebesar 3,04

4. Pengambilan Keputusan

- a. Jika $F_{hitung} \leq F_{Tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika $F_{hitung} > F_{Tabel}$ maka H_0 ditolak

5. Keputusan

Dapat diketahui bahwa F_{hitung} memiliki nilai sebesar 47,990 lebih besar dari F_{tabel} yang memiliki nilai 3,04. Dari peryataan diatas, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan kualitas Penggunaan (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas interaksi (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

4.7.2 Pengujian Model Regresi Linier Terhadap Tiap Variabel Independen

Sesudah melakukan pengujian di atas, dilakukan pengujian terhadap model maupun masing-masing variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji T digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Uji

ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Proses untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut:

a. Pengujian b1 (kualitas Penggunaan)

1. Menentukan hipotesis

$H_0: \beta_1 = 0$ artinya variabel kualitas Penggunaan (X1) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y)

$H_1: \beta_1 \neq 0$ artinya variabel kualitas Penggunaan (X1) merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y)

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05

3. Membandingkan t hitung dan t tabel

- T hitung yang dipakai terdapat pada Tabel 4.36 memiliki nilai 0,834
- T tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n-k-1$ atau $196-3 = 193$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independen). Di dapat T tabel adalah sebesar 1,972

4. Pengambilan keputusan

- H_0 diterima jika t hitung $\leq t$ tabel atau $-t$ hitung $\geq -t$ tabel
- H_0 ditolak jika t hitung $> t$ tabel atau $-t$ hitung $< -t$ tabel

5. Keputusan

Dari hasil output pada Tabel 4.36, maka H_0 diterima dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika dilihat dari nilai signifikansinya, variabel X1 tidak berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna pada

website SMA Khadijah Surabaya dikarenakan nilai signifikansinya adalah 0,405 lebih besar dari nilai alpha sebesar 0,05.

b. Pengujian b2 (kualitas informasi)

1. Menentukan hipotesis

$H_0: \beta_2 = 0$ artinya variabel kualitas informasi (X2) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y)

$H_1: \beta_2 \neq 0$ artinya variabel kualitas informasi (X2) merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y)

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05

3. Membandingkan t hitung dan t tabel

- T hitung yang dipakai terdapat pada Tabel 4.36 memiliki nilai 3,482
- T tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $196 - 3 = 193$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independen). Di dapat T tabel adalah sebesar 1,972

4. Pengambilan keputusan

- H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$
- H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

5. Keputusan

Dari hasil output pada Tabel 4.36, maka H_0 diterima dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika di lihat dari nilai signifikansinya, variabel X2 berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna pada *website*

SMA Khadijah Surabaya dikarenakan nilai signifikansinya adalah 0,01 lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05.

c. Pengujian b3 (kualitas interaksi)

1. Menentukan hipotesis

$H_0: \beta_3 = 0$ artinya variabel kualitas interaksi (X3) bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y)

$H_1: \beta_3 \neq 0$ artinya variabel kualitas interaksi (X3) merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y)

2. Menentukan taraf signifikansi

Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 0,05

3. Membandingkan t hitung dan t tabel

- T hitung yang dipakai terdapat pada Tabel 4.36 memiliki nilai 5,416
- T tabel dicari pada tabel statistik pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ (uji 2 sisi) dengan $df = n - k - 1$ atau $196 - 3 = 193$ (n = jumlah data; k = jumlah variabel independen). Di dapat T tabel adalah sebesar 1,972

4. Pengambilan keputusan

- H_0 diterima jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$
- H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

5. Keputusan

Dari hasil output pada Tabel 4.36, maka H_0 diterima dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika di lihat dari nilai signifikansinya, variabel X3 berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna pada *website*

SMA Khadijah Surabaya dikarenakan nilai signifikansinya adalah 0,00 lebih kecil dari nilai alpha sebesar 0,05.

Berdasarkan pengujian masing-masing variabel, maka variabel X1 tidak dimasukkan dalam model dikarenakan nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar dari nilai alpha 0,05. Pada variabel X2 dan X3 masuk dalam model karena nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Dari pernyataan tersebut maka akan mendapatkan model baru dengan variabel X1 yang di keluarkan yaitu $Y' = 2,695 + 0,151 X2 + 0,387 X3$.

4.8 Pembahasan

Dari hasil yang didapatkan pada tahapan uji-uji yang telah dilakukan, maka variabel kualitas informasi (X2) dan kualitas interaksi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Oleh sebab itu pembahasan tentang variabel kualitas informasi dan variabel kualitas interaksi akan dibahas lebih lanjut.

4.8.1 Pembahasan Kualitas Informasi (X2)

Dari hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan bahwa pada dimensi kualitas informasi pada *website* sekolah SMA Khadijah Surabaya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu setiap peningkatan pada dimensi kualitas informasi diperoleh dari persentase dan nilai *mean* hasil dari kuesioner yang disebarluaskan. Adapun rincian persentase dan nilai *mean* dari kuesioner di dimensi kualitas informasi dapat dilihat di Tabel 4.37.

Tabel 4.37 Pembahasan Variabel Kualitas Informasi (X2)

Pernyataan	n	Percentase Hasil Kuesioner					Mean	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang akurat/ <i>detail</i> dan tidak ada kesalahan dalam penyampaiannya (X2.1).	196	1,50%	7,10%	41,30%	40,80%	9,20%	3,49	Cukup Setuju
2. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang sesuai dengan fakta yang ada di SMA Khadijah Surabaya (X2.2).	196	0%	2%	32,10%	54,70%	11,20%	3,75	Setuju
3. Informasi yang ada di smakhadijah.com selalu <i>update</i> ketika ada kegiatan baru seperti kegiatan seminar di sekolah, kegiatan ekstrakurikuler di sekolah dan <i>event</i> yang ada di sekolah (X2.3).	196	0,50%	4,10%	36,20%	40,80%	18,40%	3,72	Setuju
4. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang relevan, yaitu informasi tentang sejarah sekolah, dan informasi tentang fasilitas yang dimiliki sekolah (X2.4).	196	0%	5,10%	23%	54,10%	17,90%	3,85	Setuju
5. Smakhadijah.com menyediakan informasi yang saya butuhkan dengan mudah dan lengkap (X2.5).	196	0%	7,10%	29,10%	45,90%	17,90%	3,74	Setuju
6. Informasi yang ada di smakhadijah.com dikelompokkan dengan rapi (X2.6).	196	0,50%	4,10%	31,60%	49,50%	14,30%	3,73	Setuju

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari Tabel 4.37, maka menghasilkan sebuah kesimpulan yang akan diulas berdasarkan persentase hasil kuesioner terendah di dimensi kualitas informasi (X2) yaitu:

1. Pada indikator pernyataan X2.1 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu cukup setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,49. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan masih banyak siswa yang cenderung kurang setuju dari pernyataan smakhadijah.com menyediakan informasi yang akurat dalam penyampaiannya sebesar 8,6%.
2. Pada indikator pernyataan X2.2 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,75. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari pernyataan penyediaan informasi yang sesuai dengan fakta yang ada didalam SMA Khadijah sebesar 98%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 2%.
3. Pada indikator pernyataan X2.3 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,72. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari pernyataan informasi yang ada di smakhadijah.com selalu *update* sebesar 95,5%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 5,5%.
4. Pada indikator pernyataan X2.4 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,85. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari

pernyataan informasi yang ada di smakhadijah.com selalu *update* sebesar 95,4%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 5,6%.

5. Pada indikator pernyataan X2.5 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,74. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari pernyataan penyediaan informasi dalam smakhadijah.com yang dibutuhkan dengan mudah dan lengkap sebesar 92,9%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 7,1%.
6. Pada indikator pernyataan X2.6 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,73. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari pernyataan penyediaan semua informasi di smakhadijah.com dikelompokkan dengan rapi sebesar 95,4%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 4,6%.

4.8.2 Pembahasan Kualitas Interaksi (X3)

Dari hasil pengujian hipotesis di atas menunjukkan bahwa pada dimensi kualitas interaksi pada *website* sekolah SMA Khadijah Surabaya mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh sebab itu setiap peningkatan pada dimensi kualitas interaksi diperoleh dari persentase dan nilai *mean* hasil dari kuesioner yang disebarluaskan. Adapun rincian persentase dan nilai *mean* dari kuesioner di dimensi kualitas interaksi dapat dilihat di Tabel 4.38.

Tabel 4.38 Pembahasan Variabel Kualitas Interaksi (X3)

Pernyataan	N	Presentase Hasil Kuesioner					Mean	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1. Saya mengenal smakhadijah.com sebagai penyedia informasi mengenai bidang pendidikan yang baik (X3.1).	196	1%	4,10%	32,10%	49,50%	13,30%	3,7	Setuju
2. Saya dapat memilih informasi sesuai dengan kebutuhan yang saya inginkan (X3.2).	196	0%	5,10%	31,20%	52%	11,70%	3,7	Setuju
3. Smakhadijah.com menyediakan ruang bagi saya untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola website untuk memberi saran dan masukan seputar website (X3.3).	196	0,50%	6,10%	35,20%	45,90%	12,30%	3,63	Setuju



Berdasarkan hasil yang didapatkan dari Tabel 4.38, maka menghasilkan sebuah kesimpulan yang akan diulas berdasarkan persentase hasil kuesioner terendah di dimensi kualitas informasi (X2) yaitu:

1. Pada indikator pernyataan X3.1 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,7. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari pernyataan pengenalan smakhadijah.com sebagai penyedia informasi mengenai bidang pendidikan yang baik sebesar 94,9%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 5,1%.
2. Pada indikator pernyataan X3.2 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,7. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari pernyataan pememilikan informasi sesuai dengan kebutuhan yang di inginkan sebesar 94,9%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 5,1%.
3. Pada indikator pernyataan X3.3 menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu setuju dikarenakan didapatkan nilai *mean* sebesar 3,63. Hasil tersebut didapatkan dikarenakan ada banyak siswa yang sudah memahami dan mengetahui dari pernyataan penyediaan ruang bagi pengguna untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola *website* untuk memberi saran dan masukan seputar *website* smakhadijah.com sebesar 93,4%. Namun terdapat sedikit siswa yang menyatakan kurang baik dan tidak baik tentang pernyataan diatas dengan persentase sebesar 6,6%.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas layanan website yang sudah dilakukan terhadap kepuasan pengguna menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas informasi dan kualitas interaksi. Hal ini berarti setiap peningkatan kualitas informasi dan kualitas interaksi akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 42%. Sedangkan dimensi kualitas Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas informasi pada indikator pernyataan tentang penyediaan informasi yang akurat dan detail dalam website SMA Khadijah Surabaya dan kualitas interaksi pada indikator pernyataan tentang pemilihan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan penyediaan ruang bagi pengguna untuk berkomunikasi dengan pihak pengelola website smakhadijah.com.

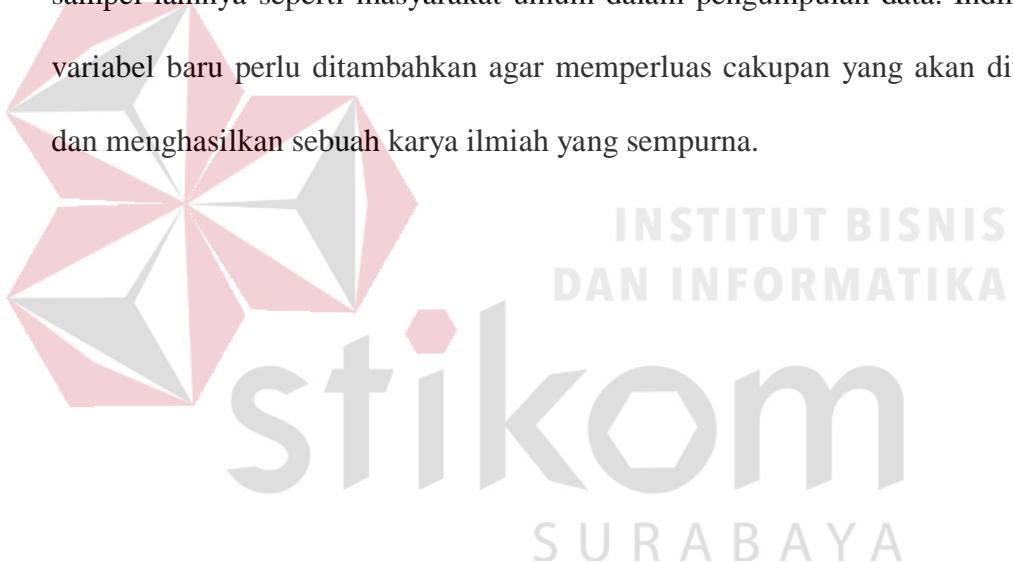
5.2 Saran

Adapun saran dari penulis yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak SMA Khadijah Surabaya yaitu:

1. Pihak pengelola website sebaiknya memperhatikan bagian kualitas informasi dan kualitas layanan dari website smakhadijah.com. Semua sumber informasi

yang ada dalam website tersebut alangkah baiknya mencantumkan sumber pemberi informasi dan kapan informasi itu didapatkan. Pemilihan informasi yang sesuai dengan kebutuhan alangkah baiknya memasukkan informasi tersebut kedalam menu bar yang sesuai dengan tema yang dibuat. Jenis interaksi yang lancar ketika mengunjungi website tersebut alangkah baiknya membuat kotak chatting agar masukan yang diberikan user bisa disampaikan langsung ke pengelola website.

2. Bagi peneliti berikutnya sebaiknya menambahkan jumlah sampel dan mencari sampel lainnya seperti masyarakat umum dalam pengumpulan data. Indikator variabel baru perlu ditambahkan agar memperluas cakupan yang akan diteliti dan menghasilkan sebuah karya ilmiah yang sempurna.



DAFTAR PUSTAKA

Barnes, S., dan Vidgen, R. 2003. *Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange*. Industrial Management dan Data System.

Catana, Alexandru. Doina Catana. 2007. *Assesment of Romanian Hospital's E-image: A Marketing Perspective*. International Conference on Advancements of Medicine and Health Care through Technology.

Cochran, W. 1994. *Teknik Penarikan Sampel*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Dale, M. 2003. *Meningkatkan Ketrampilan Manajemen: Teknik-Teknik Meningkatkan Pembelajaran dan Kinerja*. Aih Bahasa Ramelan. Jakarta: PT Gramedia.

Farida, J. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 20*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hidayat, R. 2010. *Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian Website*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kompas, Granedia .

Hyejeong, Kim. dan Linda S. Niehm. 2009. *The Impact Of Website Quality On Information Quality, Value, And Loyalty Intentions In Apparel Retailing*. Journal Of Interactive Marketing.

Kerlinger, F. dan Lee. 2006. *Foundation of behavioral Research (Edisi Terjemahan)*. New York: Hartcourt College Publisher.

Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Lian, Allen J.W., Shiang, Liao Min., dan Ting, Kou Jiun. 2005. *Relationship between Web service quality and user satisfaction with hospital online register system*. Healthcare Management.

Loiacono, E. T. 2002. *WebQual: a measure of Web site quality*. Marketing Theory and Applications.

Otto, James.R., Najdawi, Mohammad., dan Carol, Karen. 2000. *Web-user Satisfaction: An Exploratory Study*. Journal of end user computing 12.

Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.

Sanjaya, I. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan Website Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Jurnal Penelitian IPTEK KOM 14.

Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*. New York : John Wiley and Sons, Inc .

Stinnett, B. 2005. *Think Like Your Customer*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sudarmanto, R. G. 2013. *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistcs 19*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R and D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tarigan, J. 2008. *User Satisfaction Using WebQual Intrument: A Research on Stock Exchangeof Thailand*. . Surabaya: Petra Christian Universitas.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.

Tjiptono, Fandy. dan Candra, Gregorius. 2005. *Pemasangan Pelanggan Managemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. dan Candra, Gregorius. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Turban, R. 2006. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Salemba Infotek.