



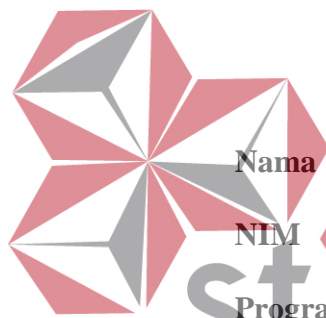
**ANALISA PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*  
*ERESOURCE.STIKOM.EDU* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0***



**Oleh:  
Juana Debora Kalalo  
12410100093**

**ANALISA PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*  
*ERESOURCE.STIKOM.EDU* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

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



**Disusun Oleh :**

**Nama : Juana Debora Kalalo**

**NIM : 12.41010.0093**

**Program : S1 (Strata Satu)**

**Jurusan : Sistem Informasi**

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

**2017**

*“Be Joyfull in Hope,*

*Patient in Affliction,*

*Faithfull in Prayer ”*



INSTITUT BISNIS  
& INFORMATIKA  
**stikom**  
SURABAYA

*“ROMANS 12:12”*

**Tugas Akhir**  
**ANALISA PENGARUH KUALITAS *WEBSITE***  
***ERESOURCE.STIKOM.EDU* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**  
**BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

dipersiapkan dan disusun oleh

**Juana Debora Kalalo**

**NIM : 12.41010.0093**

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

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

**I. Tri Sagirani, S.Kom., M.MT**  
**NIDN. 0731017601**

**II. Rudi Santoso, S.Sos., M.M.**  
**NIDN. 0717107501**

Pembahas

**I. Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT.**  
**NIDN. 0710036602**

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



**Dr. Jusak**

**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 : Juana Debora Kalalo  
NIM : 12.41010.0093  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Judul Karya : **ANALISA PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*  
ERESOURCE.STIKOM.EDU TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN  
METODE *WEBQUAL* 4.0**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

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

Surabaya, September 2017  
Yang menyatakan



Juana Debora Kalalo  
NIM : 12410100093

## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan penyokong utama proses belajar mengajar di perguruan tinggi untuk memudahkan civitas akan akses informasi dengan cepat dan akurat maka dibangunlah sebuah sarana berbasis *web* yaitu [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu). *Website* [eresource.stikom](http://eresource.stikom.edu) adalah *website* yang menampung berbagai kajian pembelajaran yang mendukung kegiatan perkuliahaan secara elektronik atau digital untuk memudahkan civitas Stikom Surabaya untuk mendapatkan informasi yang berasal dari berbagai media seperti buku, jurnal, MP3, MP4, dan bank soal yang bersumber dari BAAK untuk mendukung proses belajar mengajar dalam bentuk digital.

Saat ini *website* [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu) belum berhasil termanfaatkan oleh civitas Stikom Surabaya dilihat dari jumlah pengunjung *website* yang masih sedikit, hal ini dimungkinkan berkaitan dengan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan informasi yang ada didalamnya. Dari masalah diatas dilakukan analisis sejauh mana kepuasan civitas Stikom Surabaya dalam menggunakan *website* [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu). Harapannya kepuasan pengguna sudah terpenuhi maka jumlah pengunjung dapat ditingkatkan dan *website* bisa dikatakan telah termanfaatkan dengan baik. Untuk mengetahui kualitas dari *website* tersebut maka dalam penelitian ini dilakukan analisa menggunakan Metode WebQual.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan menunjukan bahwa kualitas informasi, kualitas servis informasi, kualitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website*, sedangkan kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisa koefisien determinasi keempat variabel X (kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas penggunaan, kualitas layanan) memberikan kontribusi sebanyak 85% terhadap variabel Y (kepuasan pengguna). Sehingga pengembang perlu mengembangkan kualitas *website* [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu).

**Kata kunci :** *Kepuasan Pengguna, Analisis, WebQual 4.0.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas perkenanan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisa Pengaruh Kualitas *Website* eresource.stikom.edu terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode *Webqual* 4.0”.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama kurang lebih satu bulan di Perpustakaan Stikom Surabaya . Pada kesempatan ini penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta yang selalu memberikan segala bantuan, dukungan moral, doa, dan materi selama pengerjaan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku Rektor Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang telah memberikan izin untuk melaksanakan tugas akhir.
3. Ibu Dr. M.J. Dewiyani Sunarto selaku Kaprodi S1 dan Dosen Wali Sistem Informasi yang telah memberikan pengarahan mengenai pembuatan laporan tugas akhir yang dilaksanakan.
4. Ibu Tri Sagirani, S.Kom., M.MT selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan penuh berupa motivasi maupun wawasan yang sangat berharga bagi penulis selama pembuatan laporan tugas akhir.
5. Bapak Rudi Santoso, S.Sos., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan penuh berupa motivasi maupun wawasan yang sangat berharga bagi penulis selama pembuatan laporan tugas akhir.

6. Bapak Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT selaku dosen pembahas yang telah memberikan kritikan, masukan, maupun saran dalam membantu penyempurnaan laporan tugas akhir ini.
7. Kepala Bagian dan Staff Perpustakaan Stikom Surabaya yang telah bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan penulis berkaitan dengan studi kasus ini.
8. Segenap teman, dan sahabat tercinta serta sahabat-sahabat lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan segala hal positif agar penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas akhir ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan limpahan rahmat-Nya kepada seluruh pihak yang telah banyak memberikan hal-hal positif yang tidak mampu penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis masih menyadari bahwa selama tugas akhir dan penyusunan laporan ini masih mempunyai banyak kekurangan. Pada kesempatan ini penulis meminta maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun juga sangat penulis harapkan. Karena hal itu merupakan bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Surabaya, September 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan .....	5
1.5. Manfaat .....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Analisis Website .....	8
2.2. Kepuasan Pengguna Website.....	8
2.3. Kualitas Website .....	9
2.4. Definisi Operasional Variabel .....	10
2.5. Hubungan Antara Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna ..	10
2.6. Konsep WebQual.....	10
2.7. Populasi dan Sampel.....	13
2.8. Teknik Sampling.....	14
2.9. Skala Likert.....	14
2.10. Kualitas Layanan .....	15
2.11. Statistikal Product and Service Solution (SPSS).....	17
2.12. Validitas dan Reliabilitas .....	17
2.13. Uji Asumsi .....	19
2.14. Regresi Linear Berganda .....	21

	Halaman
2.15. Uji Koefisien secara Bersama (Uji T) .....	22
2.16. Kerangka Konseptual.....	24
2.17. Konsep Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Metode Penelitian .....	28
3.2. Identifikasi Masalah.....	29
3.3. Studi Literatur .....	29
3.4. Variabel Penelitian.....	29
3.5. Model Konseptual Peneliti .....	30
3.6. Model Hipotesis .....	32
3.7. Indikator Penilaian Sebagai Bahan Instrumen Penelitian.....	33
3.8. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.9. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.10. Pembuatan Kuesioner.....	37
3.11. Pengumpulan Data.....	38
3.12. Pembagian Kuesioner.....	39
3.13. Uji Validitas dan Realibilitas.....	39
3.14. Uji Asumsi .....	40
3.15. Uji Regresi Linear Berganda .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Deskripsi Data .....	44
4.2.1. Responden .....	44
4.2.2. Jenis Kelamin .....	45
4.2.3. Usia Responden.....	46
4.2.4. Jenjang Pendidikan.....	47
4.2.5. Semester Responden .....	47
4.2.6. Rata-rata Penggunaan Komputer.....	48
4.2. Distribusi Data .....	49

	Halaman
4.2.1. Distribusi Frekuensi Data.....	49
4.2.2. Uji Validitas .....	51
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	53
4.3. Uji Asumsi .....	54
4.3.1. Uji Normalitas .....	54
4.3.2. Multikolinearitas .....	55
4.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	56
4.3.4. Autokorelasi .....	57
4.3.5. Uji Linearitas.....	59
4.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	61
4.4.1. Uji F.....	62
4.4.2. Uji T .....	63
4.5. Hasil Analisis.....	64
4.6. Analisis Koefisien Determinasi.....	65
BAB V PENUTUP .....	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
BIODATA PENULIS.....	71
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1. MODEL KOSEPTUAL.....	24
GAMBAR 2.2. KONSEPTUAL PENELITI .....	25
GAMBAR 2.3 MODEL KONSEPTUAL PENGEMBANGAN .....	26
GAMBAR 3.1. ALUR PROSES METODOLOGI PENELITIAN.....	28
GAMBAR 3.2. MODEL KONSEPTUAL.....	30
GAMBAR 3.3. MODEL HIPOTESIS .....	33
GAMBAR 4.1. PROGRAM STUDI RESPONDEN .....	45
GAMBAR 4.2. JENIS KELAMIN RESPONDEN .....	46
GAMBAR 4.3. USIA RESPONDEN .....	46
GAMBAR 4.4. JENJANG PENDIDIKAN RESPONDEN.....	47
GAMBAR 4.5. SEMESTER RESPONDEN .....	48
GAMBAR 4.6. RATA-RATA PENGGUNAAN KOMPUTER .....	49
GAMBAR 4.7. HASIL UJI NORMALITAS .....	55



## DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1. JUMLAH VISITORE-RESOURCE.STIKOM.EDU.....	2
TABEL 2.1. INDIKATOR KUALITAS INFORMASI.....	12
TABEL 2.2. INDIKATOR KUALITAS INTERAKSI.....	12
TABEL 2.3. INDIKATOR KUALITAS PENGGUNAAN.....	13
TABEL 3.1. INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN.....	31
TABEL 3.2. INDIKATOR VARIABEL .....	34
TABEL 3.3. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....	35
TABEL 4.1. DISTRIBUSI FREKUENSI DATA.....	49
TABEL 4.2. HASIL UJI VALIDITAS .....	52
TABEL 4.3. HASIL UJI RELIABILITAS.....	53
TABEL 4.4. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS.....	56
TABEL 4.5. HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS.....	57
TABEL 4.6. HASIL RANGKUMAN UJI HETEROKEDASTISITAS.....	57
TABEL 4.7. HASIL UJI DURBIN-WATSON.....	58
TABEL 4.8. HASIL UJI RUN TEST .....	59
TABEL 4.9. UJI LINEARITAS KUALITAS INFORMASI .....	59
TABEL 4.10. UJI LINEARITAS KUALITAS INTERAKSI.....	60
TABEL 4.11. UJI LINEARITAS KUALITAS PENGGUNAAN.....	60
TABEL 4.12. UJI LINEARITAS KUALITAS LAYANAN.....	61
TABEL 4.13. UJI KOEFISIEN REGRESI.....	61
TABEL 4.14. HASIL UJI F.....	62
TABEL 4.15. HASIL KOEFISIEN UJI T PARSIAL.....	63

	Halaman
TABEL 4.16. ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI.....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 HASIL VALIDITAS VARIABEL KUALITAS INFARMASI (X1).....	72
LAMPIRAN 2 HASIL VALIDITAS VARIABEL KUALITAS INFARMASI (X2).....	73
LAMPIRAN 3 HASIL VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PENGUNAAN (X3).....	74
LAMPIRAN 4 HASIL VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PENGUNAAN (X4).....	75
LAMPIRAN 5 HASIL VALIDITAS VARIABEL KEPUASAN PENGGUNA (Y).....	76
LAMPIRAN 6 HASIL RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS INFORMASI (X1).....	77
LAMPIRAN 7 HASIL RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS INTERAKSI (X2) .....	78
LAMPIRAN 8 HASIL RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PENGUNAAN (X3).....	78
LAMPIRAN 9 HASIL RELIABILITAS VARIABEL KEPUASAN PENGGUNA (X4).....	79
LAMPIRAN 10 HASIL RELIABILITAS KEPUASAN PENGGUNA (Y) .....	79
LAMPIRAN 11 TABEL R HITUNG .....	80
LAMPIRAN 12 TABEL DURBIN-WATSON .....	90

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi komunikasi dapat memberikan perubahan yang positif bagi perpustakaan dalam penyebaran informasi kepada publik dalam memenuhi kebutuhan informasi. Perpustakaan merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi yang berada di bawah naungan Perguruan Tinggi diproyeksikan sebagai jantung Perguruan Tinggi. Sebagai Unit Pelaksana Teknis, perpustakaan mempunyai peran vital sebagai mitra dalam hal penyebaran informasi. Informasi yang dimaksud meliputi buku teks, periodikal sampai dengan laporan riset. Perpustakaan juga merupakan penyokong utama proses belajar mengajar di perguruan tinggi. Sementara itu untuk memudahkan civitas akan akses informasi dengan cepat dan akurat, dibangunlah sebuah sarana akses informasi berbasis web yaitu [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu). Kelebihan dari sistem berbasis web ini selain sangat familiar, juga sangat mudah di-update dan diakses di mana pun selama masih terhubung dengan jaringan internet.

*Website* [eresources.stikom.edu](http://eresources.stikom.edu) dibangun untuk menjawab kebutuhan akan informasi civitas akademika. *Website* ini menampung berbagai kajian pembelajaran yang mendukung kegiatan perkuliahaan secara elektronik atau digital. *Website* ini hanya dapat di akses oleh civitas Stikom diantaranya adalah mahasiswa, dosen dan karyawan. Harapan dari terciptanya web tersebut dapat memudahkan para civitas untuk mendapatkan informasi yang berasal dari berbagai media yaitu buku, jurnal, MP3, MP4, dan bank soal yang bersumber dari BAAK untuk mendukung proses belajar mengajar dalam bentuk digital.

Salah satu indikasi keberhasilan *website* tersebut adalah tingkat kebermanfaatannya. Kebermanfaatannya bisa diukur dengan melihat dari jumlah akses dan yang menggunakan informasi yang terkandung di dalamnya atau *download*. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan informasi di dalamnya. Berdasarkan data dari Layanan Informasi Perpustakaan Stikom Surabaya terhitung sejak bulan Oktober 2015 sampai bulan Oktober 2016 untuk melihat jumlah visitor *eresources.stikom.edu* yang diambil pada tanggal 22 November 2016, dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1. Jumlah *Visitor e-resource.stikom.edu*

	<i>Visitor Daily</i>	<i>Visitor Monthly</i>	<i>Visitor Year</i>
<i>Visitors</i>	6	170	2045

Sumber: Layanan Informasi Perpustakaan Stikom Surabaya (Oktober 2015 Oktober 2016)

Pengguna memegang peranan penting terhadap pemanfaatan informasi dalam dunia Teknologi Informasi. Fitur teknologi dapat membantu pengguna untuk mendapatkan informasi yang akurat, cepat, lengkap, terbaru, sehingga membantu percepatan dalam pengambilan keputusan. Keterlibatan civitas/pengguna dalam pemanfaatan TI ikut menentukan keberhasilan dan kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Salah satu indikasi keberhasilan tersebut adalah adanya kepuasan pengguna. Kualitas *website* akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Barnes dan Vidgen (2010) dengan menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* yaitu metode *WebQual* dengan indikator *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction* pada *e-library* menghasilkan bahwa *Usability*, *Information Quality*, serta *Service Interaction*

mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode *WebQual* juga menyatakan bahwa suatu *website* dalam lingkungan akademis akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pengguna apabila faktor-faktor yang terdapat pada *WebQual* atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan yang memiliki kualitas yang baik.

Dalam pengembangan *website* [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu) hingga diimplentasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu). Pengelola, dalam hal ini perpustakaan Stikom Surabaya belum mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *e-resources* karena belum pernah melakukan pengukuran terhadap layanan tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dalam Tugas Akhir ini akan dilakukan penelitian pendahuluan dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna akhir dan pengunjung situs menggunakan metode *WebQual*. Pengukuran kepuasan dengan menggunakan metode *WebQual* ini ditinjau dari tiga dimensi sekaligus yaitu kegunaan *website* (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan interaksi layanan (*service interaction*). Selain ketiga dimensi dari *WebQual* tersebut, juga ditambah dengan satu dimensi lain yaitu kualitas layanan (*service quality*). Dimensi terakhir (*service quality*) ditambahkan dalam pengukuran ini tidak lepas dari sifat perpustakaan sebagai pusat layanan informasi di perguruan tinggi. Populasi yang dipakai adalah mahasiswa aktif Stikom Surabaya pada periode pengumpulan data bulan Februari – Maret 2017.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini akan difokuskan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website e-resources*

dengan menggunakan empat dimensi yang meliputi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor Kualitas Informasi *website e-resources* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website e-resources*?
2. Apakah faktor Kualitas Interaksi *website e-resources* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website e-resources*?
3. Apakah faktor Kualitas Penggunaan *website e-resources* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website e-resources*?
4. Apakah faktor Kualitas Layanan *website e-resources* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website e-resources*?

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditetapkan batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna *website* adalah civitas akademika Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode *WebQual 4.0*.
3. Tools yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah SPSS versi 22.0.
4. Periode pengambilan sampel adalah selama bulan Februari – Maret 2017.
5. Data mahasiswa yang diambil adalah mahasiswa aktif di semester 16.2.

#### 1.4. Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan, dan Kualitas Layanan *website* e-resources berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* e-resources.

#### 1.5. Manfaat

Beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil analisis ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pihak pengelola

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan *website* ke arah yang lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu).

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan studi dan pembendaharaan ilmu pengetahuan, juga sebagai salah satu bahan informasi yang berguna dan dapat memberikan gambaran penelitian lain.

#### 1.6. Sistematika Penulisan

Di dalam penyusunan laporan ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub. Urutan dari bab pertama sampai bab terakhir terdapat penjabaran masalah dari tiap bab yang dituliskan yaitu:



**BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, sedangkan inti dari permasalahan digambarkan dalam perumusan masalah, pembatasan masalah menjelaskan batasan-batasan analisis yang dibuat sehingga tidak keluar dari ketentuan yang telah ditetapkan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas secara singkat landasan teori yang digunakan untuk mendukung dalam pembuatan laporan tugas akhir dan menjelaskan tentang analisis yang terkait, yakni: pengertian variabel yang digunakan yaitu kualitas informasi, kualitas servis information, kualitas penggunaan, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna *website* serta metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB III: ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini menjelaskan mengenai uraian tahapan pengerjaan dari metode penelitian yang dikerjakan selama tugas akhir, mulai dari tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap analisis, dan tahap pengambilan keputusan.

**BAB IV: IMPLEMENTASI DAN EVALUASI**

Pada bab ini menjelaskan tentang implementasi dari metode penelitian yang sudah dibuat secara keseluruhan dan melakukan pengujian untuk mengetahui apakah penelitian yang dibuat sudah

menjawab atau menyelesaikan permasalahan yang ada pada perpustakaan.

## **BAB V: PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari analisis penelitian yang dibuat dan saran untuk pengembangan sistem ke depannya, permasalahan, beserta dengan saran–saran yang bermanfaat untuk pengembangan dari *website* perpustakaan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Analisis Website

Menurut Salim (2006) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal usul, sebab, penyebab sebenarnya, dan sebagainya). Sedangkan analisis data menurut Priyatno (2010) adalah kegiatan menghitung data agar dapat disajikan secara sistematis. Analisis data untuk kuantitatif bisa dilakukan secara manual dengan menghitung menggunakan rumus statistik atau menggunakan program bantu statistik.

Menurut Hidayat (2010) *Website* atau situs adalah kumpulan dari halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar (diam/bergerak), animasi, suara, atau gabungan dari keseluruhan. Baik yang memiliki sifat statis atau dinamis yang akan membentuk suatu rangkaian yang saling berkaitan, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Beberapa hal yang seharusnya dipersiapkan untuk membangun *website* adalah nama domain dan *website* hosting .

#### 2.2 Kepuasan Pengguna Website

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata latin “satis” artinya cukup baik, memadai dan “facio” melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya memenuhi kebutuhan” atau “membuat sesuatu memadai”. *Oxford Advance Learner’s Dictionary* dalam Tjiptono (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 (2005) kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman. Oliver dalam Tjiptono (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

### 2.3. Kualitas Website

Kualitas merupakan hal penting dalam perusahaan barang dan jasa. Menurut Gaspersz (2002), ada dua definisi kualitas, yaitu konvensional dan strategis. Definisi konvensional menggambarkan kualitas sebagai karakteristik langsung suatu produk, seperti *performance*, *reliability*, *ease of use*, *esthetics*, dan sebagainya. Sedangkan. Definisi strategis dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pengguna.

*Website* merupakan gabungan antara publikasi cetak dan pengembangan *website* antara marketing dan perhitungan, antara komunikasi internal dan hubungan dengan pelanggan dan antara seni dan teknologi menurut Powel (1998). *Website* yang memiliki kualitas dari sudut pandang pengguna dapat dilihat dari jumlah pengunjung *website* tersebut dan seberapa termanfaatnya *website* tersebut

#### 2.4. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2009). Pada penelitian ditentukan dua variabel, yaitu variabel bebas atau variabel independen dan variabel terikat atau dependen

##### 1. Variabel bebas atau variabel indenpenden

Menurut Sugiyono (2009) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi suatu yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

##### 2. Variabel terikat atau variabel dependen

Menurut Sugiyono (2009) variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas).

#### 2.5. Hubungan Antara Kualitas Website dan Kepuasan Pengguna

Kualitas Website menurut WebQual 4.0 dapat diukur melalui tiga variabel, yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*. Menurut Penelitian (Tarigan, 2008), kepuasan pengguna situs dipengaruhi oleh semua variabel WebQual 4.0, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*.

#### 2.6. Konsep WebQual

Menurut Zeithaml dkk. (1990) *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan

sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *WebQual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. *WebQual* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

1. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi.
2. Interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, *e-commerce*, dan pemasaran.
3. *Usability* dari *human computer interaction*.

Dimensi-dimensi pada *WebQual* terdiri dari tiga yaitu:

1. Kualitas Informasi

Menurut Barnes dan Vidgen (2010) 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 dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas Interaksi

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

3. Kualitas Penggunaan

Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik.

Berikut adalah indikator pada masing-masing dimensi pada WebQual 4.0.

Kualitas Informasi didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna. Dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini.

Tabel 2.1. Indikator Kualitas Informasi

No	Indikator Kualias Informasi
1.	Informasi yang akurat
2.	Informasi yang bisa dipercaya
3.	Informasi yang <i>up to date</i> terbaru
4.	Informasi yag sesuai dengan topik pembahasan
5.	Informasi yang mudah di mengerti
6.	Informasi yang detail
7.	Informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai

Sumber : Barnes dan Vidgen (2010)

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

Dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini.

Tabel 2.2. Indikator Kualitas Interaksi

No	Indikator Kualitas Interaksi
1.	Memiliki reputasi yang bagus
2.	Kemampuan memberi rasa aman saat transaksi
3.	Memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna
4.	Menciptakaan perasaan emosional yang lebih personal
5.	Mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik
6.	Memudahkan komunikasi
7.	Merasa yakin dengan layanan

Sumber : Barnes dan Vidgen (2010)

Kualitas Pengguna didefinisikan sebagai seberapa tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* kepada pengguna. Dapat dilihat pada tabel 2.3 dibawah ini.

Tabel 2.3. Indikator Kualitas Penggunaan

No	Indikator Kualitas Penggunaan
1.	Kemudahan untuk dipelajari
2.	Kemudahan untuk dimengerti
3.	Kemudahan untuk ditelusuri
4.	Kemudahan untuk digunakan
5.	Sangat menarik
6.	Menampilkan bentuk visual yang menyenangkan
7.	Menunjukkan kemampuan
8.	Memberikan pengalaman baru yang menyenangkan

Sumber : Barnes dan Vidgen (2010)

## 2.7. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau study sensus menurut Rutoto (2007). Maka populasi dapat dideskripsikan yaitu subjek dalam suatu penelitian, bisa berupa manusia, hewan, binatang, dan tumbuhan.

Menurut Sugiyono (2011), sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus



betul-betul *representative*. Dapat dideskripsikan bahwa sampel merupakan suatu jumlah dari populasi sehingga dapat mewakili dari populasi tertentu, karena penetapan sampel dihitung dari jumlah populasi.

## 2.8. Teknik Sampling

Pada penelitian digunakan teknik *Stratified random sampling* adalah cara mengambil sampel dengan memperhatikan strata atau pengelompokkan didalam populasi. Teknik *stratified random sampling propotional* digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional (Sugiono, 2008). Rumus yang digunakan dalam metode ini menggunakan rumus Slovin dalam Sevilla (1960), dapat dilihat pada rumus 2.1.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (2.1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir

## 2.9. Skala Likert

Menurut Simora (2000) Skala likert atau summated-ratings scale adalah suatu teknik pengukuran sikap paling luas yang digunakan dalam riset pemasaran. Skala ini memberikan kemungkinan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan yang dimiliki responden. Pertanyaan yang diajukan merupakan pernyataan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang, yaitu dimulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Pilihan bisa sebanyak tiga, lima, tujuh, dan sembilan. Yang pasti jumlah pilihan jawabannya merupakan angka ganjil.

Semakin banyak pilihan jawaban yang diberikan, maka jawaban responden akan semakin terwakili. Dalam bahasa Inggris ada 7 pilihan, yaitu *extremely disagree, strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree, extremely agree*. Dalam bahasa Indonesia hanya bisa dibuat 5 pilihan, yaitu tidak setuju, kurang setuju, cukup setuju, setuju, sangat setuju. Karena pilihan jawaban berjenjang, maka bobot dari setiap jawaban ialah terendah diberi bobot 1 dan tertinggi diberi 5.

## 2.10. Kualitas Layanan

Menurut Ratmianto dan Winarsih (2010), tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan.

Menurut Kotler (2011), kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang

baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang royal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Dimensi-dimensi pada kualitas layanan terdiri dari lima yaitu:

1. *Tangibles*

*Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. *Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. *Assurance*

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. *Empathy*

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

### 2.11. *Statistikal Product and Service Solution (SPSS)*

SPSS adalah sebuah software untuk mengelolah data statistik yang penggunaannya cukup mudah bahkan bagi orang yang tidak mengenal dengan baik teori statistik. Aplikasi SPSS seringkali digunakan untuk memecahkan masalah riset atau bisnis dalam hal statistik.

Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data, dan pelaporan. SPSS merupakan perangkat lunak yang paling banyak dipakai karena tampilannya yang *user friendly* dan merupakan terobosan baru berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi, khususnya dalam e-business. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengelolaan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad.

### 2.12. *Validitas dan Reliabilitas*

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur menurut Sugiyono (2009). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur. Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, namun tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat, artinya penggaris memang tepat digunakan untuk mengukur panjang, namun menjadi tidak valid jika penggaris digunakan untuk mengukur berat.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner adalah sebagai berikut dengan menggunakan metode *Corrected Item Total Correlation* yaitu dengan mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini agar tidak terjadi koefisien item total yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya).

Metode pengambilan keputusan pada uji validitas ini menggunakan batasan  $r$  tabel dengan signifikansi 0,05 dan uji 2 sisi, atau menggunakan batasan 0,3 menurut Azwar (1999), artinya jika nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan maka item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak dapat konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (2006), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. 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. Sugiyono (2009) menjelaskan perbedaan antara penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel.

### 2.13. Uji Asumsi

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

#### 1. Normalitas Data

Menurut Sugiyono (2009) 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 bakunya sehingga dapat membentuk suatu kurve normal. Selain kurve normal umum, juga terdapat kurve normal standar. Dikatakan standar, karena nilai rata-ratanya adalah 0 dan simpangan bakunya adalah 1,2,3,4, dst. Nilai simpangan baku selanjutnya dinyatakan dalam simbol  $z$ . Kurve normal umum dapat diubah ke dalam kurve normal standart, dengan menggunakan rumus 2.2 dibawah ini.

$$z = \frac{(x_{ii} - \bar{x})}{s} \dots\dots\dots (2.2)$$

keterangan:

$z$  = Simpangan baku untuk kurve 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. Multikolinearitas

Menurut Gujarati dan Zain (2006) Multikolinearitas pada dasarnya merupakan fenomena (regresi) sampel. Ketika mengendalikan fungsi regresi populasi atau teoritis, semua model mempunyai pengaruh terpisah atau independen atas variabel tak bebas Y. Tetapi mungkin terjadi dalam suatu sampel tertentu yang manapun yang digunakan untuk menguji beberapa atau semua variabel X sangat kolinier sehingga tidak bisa mengisolasi pengaruhnya terhadap variabel Y. Secara ringkas sampel yang digunakan tidak cukup kaya untuk mengakomodasikan semua variabel X dalam analisis. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas digunakan persamaan 2.3.

$$F = \frac{R^2_{x1 \ x2 \ x3 \ \dots \ x_k} / (k-2)}{(1-R^2_{x1 \ x2 \ x3 \ \dots \ x_k}) / (N-k+1)} \dots\dots\dots (2.3)$$

keterangan:

F : Nilai multiko *linearitas*

R<sup>2</sup> : nilai signifikansi

## 3. Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2010) *heteroskedastisitas* adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah *heteroskedastisitas*. Untuk mendeteksi ada tidaknya *heteroskedastisitas* ada beberapa metode,

antara lain dengan cara uji Spearman's rho, uji Park, uji Glejser, dan dengan melihat pola titik–titik pada *scatterplots* regresi. Pada tugas akhir ini akan dibahas metode uji *Glejser*.

#### 4. Autokorelasi

Menurut Priyatno (2010) istilah *autokorelasi* didefinisikan sebagai korelasi antar anggota observasi yang diurutkan menurut waktu atau tempat. Untuk mengetahui adanya *autokorelasi* atau tidak dapat dilakukan melalui percobaan dari Durbin-Watson persamaan 2.4.

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2} \dots\dots\dots (2.4)$$

keterangan:

$d$  : nilai durbin Watson

$\sum e_t^2$  : jumlah kuadrat sisa

#### 5. Linearitas

Menurut Priyatno (2010) istilah *linearitas* didefinisikan sebagai bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linear.

Uji *linearitas* bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang linear atau tidak.

### 2.14. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda lebih sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan, yaitu bahwa suatu variable terikat tidak hanya dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas saja tetapi juga perlu dijelaskan oleh beberapa variabel terikat Tjiptono (2005), proses perhitungannya sama dengan regresi linear sederhana,



hanya saja perlu pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan regresi linear berganda.

Menurut Abdurahman (2011), secara umum ada dua macam hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu bentuk hubungan dan keeratan hubungan. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.

#### 2.15. Uji Koefisien secara Bersama (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ). 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 analisis).

3. Menentukan T hitung

4. Menentukan T *table*

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

Dengan rumus 2.5 yang ada dibawah ini.

$$df = n - k \dots\dots\dots (2.5)$$

Keterangan:

df : Degree of freedom atau derajat kebebasan

n : Jumlah sampel

k : Banyaknya koefisien regresi + konstanta

5. Kriteria Pengujian

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

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

6. Membandingkan T hitung dengan T tabel

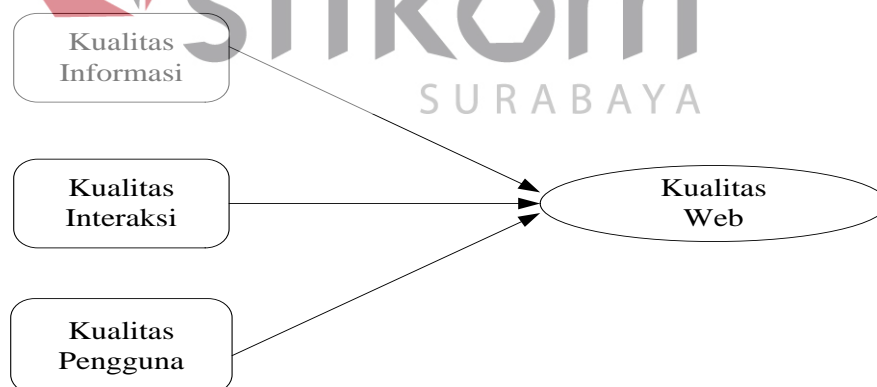
7. Kesimpulan

Keputusan bisa menolak  $H_0$  atau menerima  $H_0$ . 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 independent variabel berpengaruh pada dependent variabel. Apabila t hitung lebih kecil

dari t tabel, maka  $H_0$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa *independent variabel* tidak berpengaruh terhadap *dependent variabel*.

## 2.16. Kerangka Konseptual

Menurut Penelitian Tarigan (2008), Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh semua variabel WebQual 4.0, yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan Kualitas Penggunaan. Pada model konseptual *Webqual* menurut Barnes dan Vidgen (2010) untuk mengukur Kualitas *Website* menggunakan tiga variabel yaitu Kualitas Informasi untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan oleh *website* terhadap pengguna, Kualitas Interaksi untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati, dan Kualitas Penggunaan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* kepada pengguna. Model konseptual dapat dilihat pada Gambar 2.1.

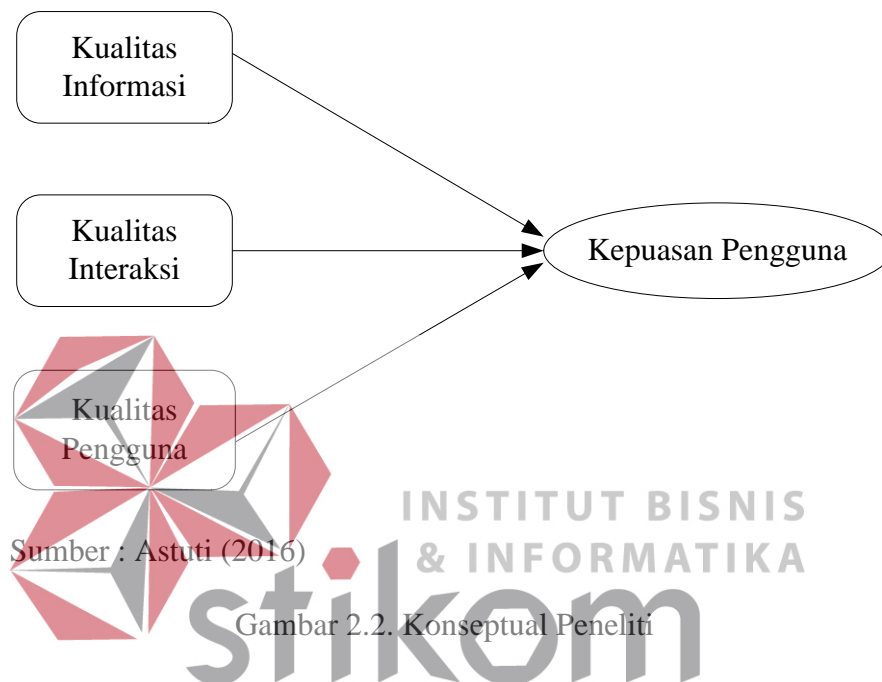


Sumber : (Barnes dan Vidgen, 2010)

Gambar 2.1. Model Koseptual

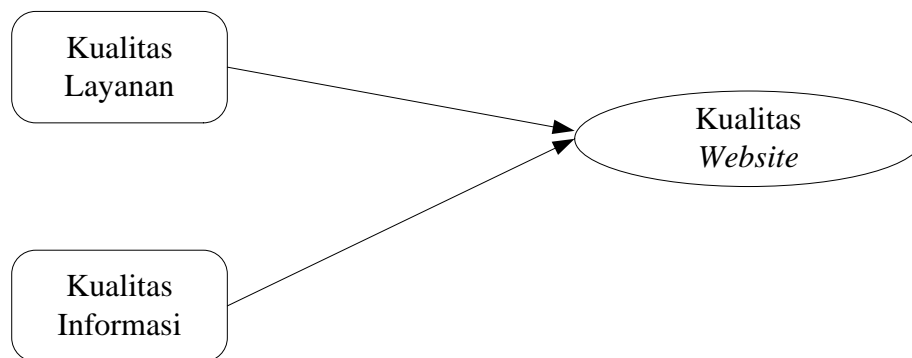
Pada penelitian Astuti (2016) yang menggunakan kerangka konseptual *Webqual* menggunakan variabel Kualitas Informasi (X1), variabel Kualitas

Interkasi (X2), Variabel Kualitas Pengguna (X3) untuk mengukur Kepuasan Pengguna (Y) pada *website* Lazada menyimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Model konseptual yang digunakan dapat dilihat Pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Konseptual Peneliti

Pada model konseptual *Webqual* yang telah dikembangkan menurut Suryani (2016) dalam dengan menggunakan variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Informasi (X2) untuk mengukur Kualitas *Website* (Y). dalam peneltian tersebut menyimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara positif terhadap kualitas *website e-commerce* dikarenakan beberapa faktor yaitu pengisian kuesioner yang tidak konsisten dan penyebaran yang kurang luas karena hanya dilakukan di Surabaya dan hanya sebatas usia 18 sampai 25 tahun yang bekerja, sedangkan variabel Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap *website e-commerce*. Model konseptual yang telah dikembangkan dapat dilihat pada Gambar 2.2.



*Sumber : Suryani (2016)*

Gambar 2.3 Model Konseptual Pengembangan

### 2.17. Konsep Hipotesis

Hipotesis Penelitian Menurut Sugiyono (2009), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.

Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif hipotesis tidak dirumuskan, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji dengan pendekatan kuantitatif. Berikut ini beberapa penjelasan mengenai Hipotesis yang baik:

1. Hipotesis harus menduga Hubungan diantara beberapa variabel

Hipotesis harus dapat menduga hubungan antara dua variabel atau lebih, disini harus dianalisis variabel-variabel yang dianggap turut mempengaruhi gejala-gejala tertentu dan kemudian diselidiki sampai dimana perubahan dalam variabel yang satu membawa perubahan pada variabel yang lain.

2. Hipotesis harus Dapat Diuji

Hipotesis harus dapat di uji untuk dapat menerima atau menolaknya, hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan data-data empiris.

3. Hipotesis harus konsisten dengan keberadaan ilmu pengetahuan-

Hipotesis tidak bertentangan dengan pengetahuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam beberapa masalah, dan terkhusus pada permulaan penelitian, ini harus berhati-hati untuk mengusulkan hipotesis yang sependapat dengan ilmu pengetahuan yang sudah siap ditetapkan sebagai dasar. Serta poin ini harus sesuai dengan yang dibutuhkan untuk memeriksa literatur dengan tepat oleh karena itu suatu hipotesis harus dirumuskan bedasar dari laporan penelitian sebelumnya.

4. Hipotesis Dinyatakan Secara Sederhana

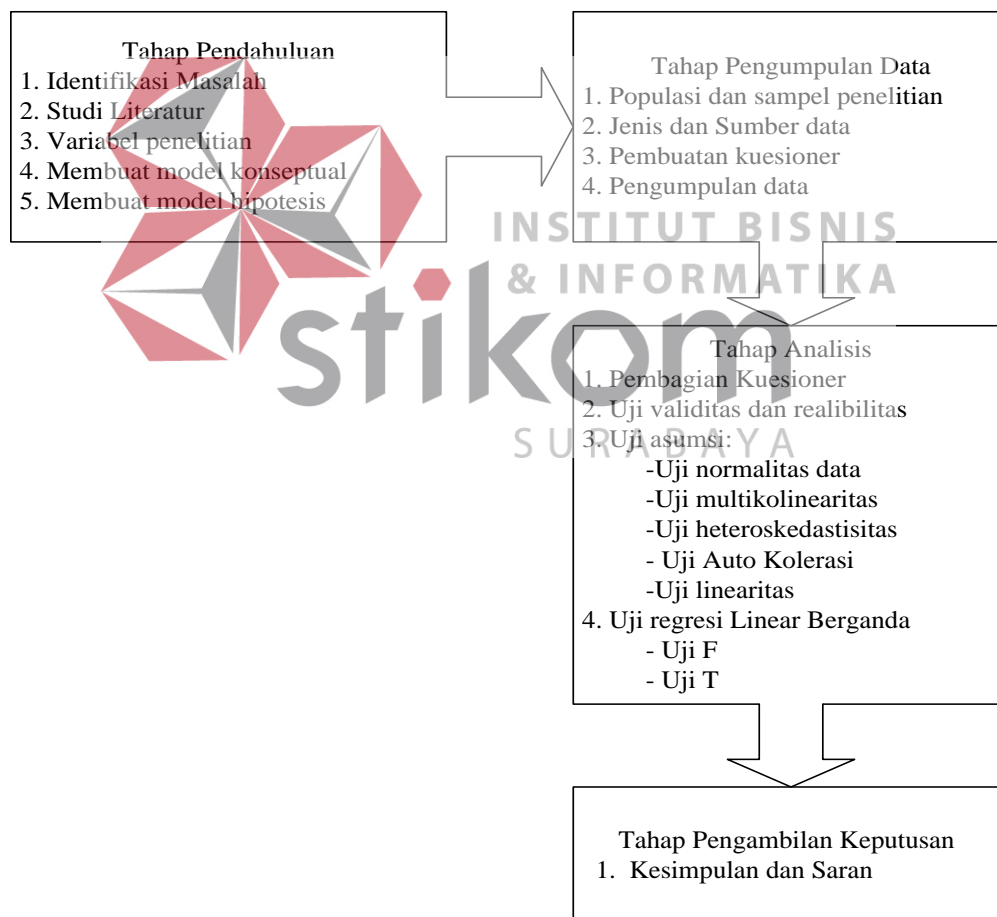
Suatu hipotesis akan dipresentasikan kedalam rumusan yang berbentuk kalimat deklaratif, hipotesis dinyatakan secara singkat dan sempurna dalam menyelesaikan apa yang dibutuhkan peneliti untuk membuktikan hipotesis tersebut.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan tentang tahapan-tahapan pada penelitian mengenai “Analisa Pengaruh Kualitas *Website* eresource.stikom.edu terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *WebQual 4.0*”, tahapan tersebut meliputi tahapan pendahuluan, tahapan pengumpulan data, tahap analisis, dan tahap pengambilan keputusan yang dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Alur Proses Metodologi Penelitian

### 3.2. Identifikasi Masalah

Masalah pada *website* eresource.stikom.edu belum pernah dilakukan analisis terhadap kualitas *website*. Karena kualitas *website* ini akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *website*. Sehingga pada penelitian ini akan dilakukan penelitian pendahuluan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui kualitas *website* e-resources.

### 3.3. Studi Literatur

Tahap pendahuluan ini dilakukan studi literatur yang menghasilkan pengertian dan penjelasan dari masing-masing teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Pada landasan teori terdiri pengertian *website*, *WebQual*, uji validitas, uji asumsi, regresi, regresi linear berganda, uji F, uji T, analisis korelasi ganda, analisis determinasi ( $R^2$ ) dan observasi *website*.  
Perpustakaan Stikom Surabaya.

### 3.4. Variabel Penelitian

Dalam tahap ini dilakukan pemetaan variabel yang digunakan pada penelitian ini didasarkan pada dimensi yang ada pada *WebQual* menurut Barnes dan Vidgen (2010) dan kemudian dalam penelitian ini akan dikembangkan dengan menambahkan satu variabel yaitu variabel kualitas layanan. Berikut ini adalah variabel bebas dan variabel terikat yang akan dipakai dalam penelitian ini:

- a) Dimensi kualitas informasi sebagai variabel  $X_1$ .
- b) Dimensi kualitas servis informasi sebagai variabel  $X_2$ .
- c) Dimensi kualitas penggunaan sebagai variabel  $X_3$ .
- d) Dimensi kualitas layanan sebagai variabel  $X_4$ .



Dan variabel terikat Y adalah Kepuasan Pengguna *Website*.

### 3.5. Model Konseptual Peneliti

Metode konseptual dengan berdasarkan metode *WebQual* pada penelitian Astuti (2016) yang menggunakan variabel penelitian yaitu Kualitas Informasi (X1), Kualitas Interaksi (X2), Kualitas Penggunaan (X3) untuk mengukur kepuasan pengguna, dan pada penelitian Suryani (2016) yang memodifikasi atau mengembangkan variabel pada metode *webqual* menggunakan variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Informasi (X2) untuk mengukur kualitas *website*. Pada konseptual penelitian ini menggabungkan variabel dari kedua peneliti sebelumnya yang mendasari kerangka pemikiran, yang dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2. Model Konseptual

Indikator yang digunakan pada penelitian ini menurut Barnes dan Vidgen (2010) yaitu variabel Kualitas Informasi (X1) untuk mengukur seberapa tinggi tingkat informasi yang ditampilkan *website* kepada pengguna, Kualitas Interaksi (X2) untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan *website* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati, Kualitas

Penggunaan (X3) untuk mengukur tinggi tingkat kemudahan dan kegunaan *website* kepada pengguna, dan menurut Kotler (2011) yaitu variabel Kualitas Layanan (X4) mengukur tinggi tingkat layanan yang diukur dari lima dimensi yaitu kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati. Dapat dilihat pada Tabel 3.1.

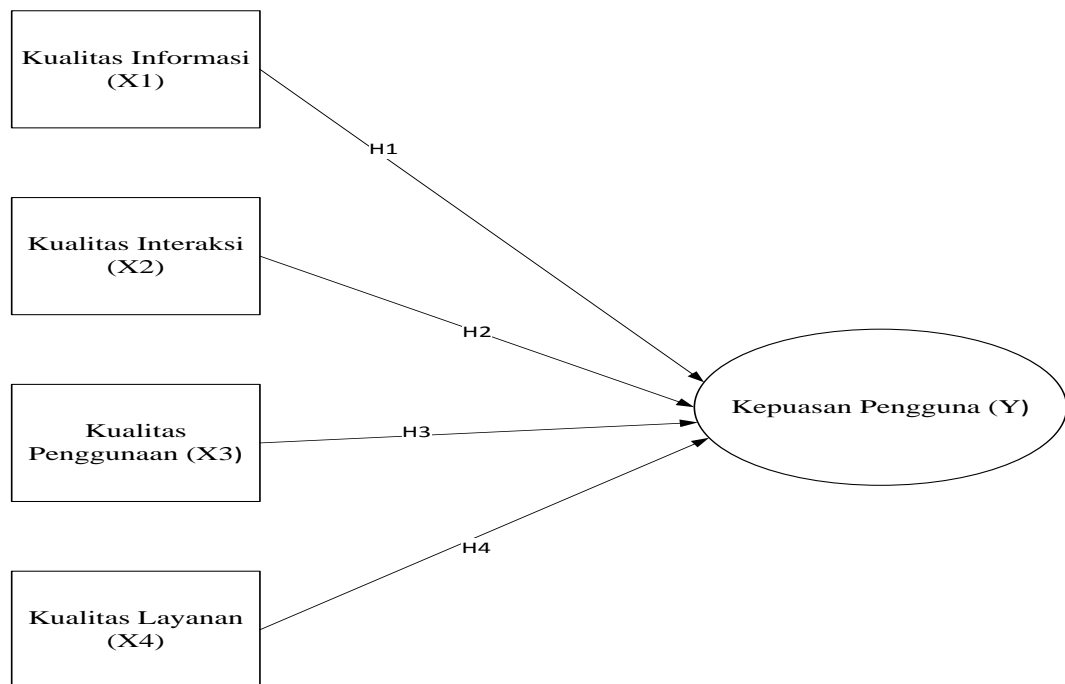
Tabel 3.1. Indikator Variabel Penelitian

NO	Variabel Kualitas Informasi (X <sub>1</sub> )
1.	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat
2.	<i>Website</i> memberikan informasi yang terpercaya
3.	<i>Website</i> memberikan informasi tepat waktu
4.	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan
5.	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
6.	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan tingkatan
7.	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan format
	<b>Variabel Kualitas Interaksi (X<sub>2</sub>)</b>
1.	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3.	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4.	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasinya
5.	<i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas
6.	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7.	Pengguna merasa yakin bahwa jasa yang diberikan sebagaimana mestinya
	<b>Variabel Kualitas Penggunaan (X<sub>3</sub>)</b>
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2.	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4.	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5.	<i>Website</i> mempunyai tampilan yang menarik
6.	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7.	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8.	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
	<b>Variabel Kualitas Layanan (X<sub>4</sub>)</b>
	<b>Kehandalan (Reliability)</b>
1.	Informasi yang tersedia dalam <i>website</i> disajikan secara proporsional, lengkap, akurat dan dapat dipercaya
2.	Akses <i>website</i> yang cepat, mudah dan stabil
3.	Informasi mudah dipahami
	<b>Jaminan (Assurance)</b>

1.	Pengunjung <i>website</i> merasa aman menggunakannya untuk bertransaksi
2.	<i>Website</i> dilengkapi dengan system keamanan dan kerahasiaan atas setiap transaksi data
<b>Sarana Fisik (Tangible)</b>	
1.	Pengunjung <i>website</i> bias mengakses alamat kantor
2.	Pengunjung akses bias melihat alamat kantor
3.	Peralatan yang digunakan menyediakan teknologi yang memadai dan mengikuti perkembangan jaman.
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	
1.	<i>Website</i> cepat merespon permintaan pertanyaan
2.	Pengunjung <i>website</i> merasa puas karena kebutuhan dan masalahnya ditangani
<b>Empati (Empathy)</b>	
1.	Pengunjung merasa puas dengan berbagai informasi dan layanan
2.	<i>Website</i> menyediakan layanan search engine untuk memudahkan
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>	
1.	Pengguna merasa <i>website</i> memenuhi harapannya
2.	Pengguna akan merekomendasikan <i>website</i> ini kepada teman/rekan lain
3.	Informasi yang disajikan memenuhi kebutuhan pengguna
4.	Informasi yang disajikan bermanfaat bagi saya
5.	Secara umum pengguna merasa puas dengan informasi yang disajikan
6.	Pengguna akan menggunakan kembali <i>website</i> ini jika membutuhkan

### 3.6. Model Hipotesis

Model konseptual yang disusun dalam penelitian ini berdasarkan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari yaitu Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, dan Kualitas Layanan dan kemudian dikembangkan dengan menambahkan satu variabel yaitu Kualitas Layanan. Model hipotesis dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3. Model Hipotesis

H1: Faktor kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

H2: Faktor kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

H3: Faktor kualitas penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*.

H4: Faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*

### 3.7. Indikator Penilaian Sebagai Bahan Instrumen Penelitian

Penelitian ini dapat dimasukkan ke dalam kategori deskriptif kuantitatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merujuk kepada metode *WebQual* 4.0 di mana pada penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Barnes dan Vidgen. Variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya tersebut terdiri atas kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*Service Interaction quality*), kemudahan penggunaan (*Usability*), kualitas service (*service*

*quality*), dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Sementara itu deskripsi indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut yang juga menjadi dasar dalam penelitian ini bisa dilihat dalam Tabel 3.5.

Tabel 3.2. Indikator Variabel

<b>Indikator Kualitas Informasi (X<sub>1</sub>)</b>	
<b>No</b>	<b>Deskripsi Indikator</b>
1.	<i>Website</i> memberikan informasi yang akurat
2.	<i>Website</i> memberikan informasi yang terpercaya
3.	<i>Website</i> memberikan informasi tepat waktu
4.	<i>Website</i> memberikan informasi yang relevan
5.	<i>Website</i> memberikan informasi yang mudah dipahami
6.	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan tingkatan
7.	<i>Website</i> memberikan informasi sesuai dengan format
<b>Indikator Kualitas Interaksi (X<sub>2</sub>)</b>	
<b>Deskripsi Indikator</b>	
1.	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik
2.	Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi
3.	Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya
4.	<i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasinya
5.	<i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas
6.	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi
7.	Pengguna merasa yakin bahwa jasa yang diberikan sebagaimana mestinya
<b>Indikator Kualitas Penggunaan (X<sub>3</sub>)</b>	
<b>Deskripsi Indikator</b>	
1.	Pengguna merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i>
2.	Interaksi antara <i>website</i> dengan pengguna jelas dan mudah dipahami
3.	Pengguna merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i>
4.	Pengguna merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan
5.	<i>Website</i> mempunyai tampilan yang menarik
6.	Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>
7.	<i>Website</i> mengandung kompetensi
8.	<i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
<b>Indikator Kualitas Layanan (X<sub>4</sub>)</b>	
<b>Deskripsi Indikator Keandalan (Reliability)</b>	
1.	Informasi yang tersedia dalam <i>website</i> disajikan secara proporsional, lengkap, akurat dan dapat dipercaya
2.	Akses <i>website</i> yang cepat, mudah dan stabil
3.	Informasi mudah dipahami
<b>Deskripsi Indikator Jaminan (Assurance)</b>	
3.	Pengunjung <i>website</i> merasa aman menggunakannya untuk

	bertransaksi
4.	<i>Website</i> dilengkapi dengan system keamanan dan kerahasiaan atas setiap transaksi data
<b>Deskripsi Indikator Sarana Fisik (Tangible)</b>	
1.	Pengunjung <i>website</i> bias mengakses alamat kantor
2.	Pengunjung akses bias melihat alamat kantor
3.	Peralatan yang digunakan menyediakan teknologi yang memadai dan mengikuti perkembangan jaman.
<b>Deskripsi Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)</b>	
1.	<i>Website</i> cepat merespon permintaan pertanyaan
2.	Pengunjung <i>website</i> merasa puas karena kebutuhan dan masalahnya ditangani
<b>Deskripsi Indikator Empati (Empathy)</b>	
1.	Pengunjung merasa puas dengan berbagai informasi dan layanan
2.	<i>Website</i> menyediakan layanan search engine untuk memudahkan
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>	
<b>Deskripsi Indikator</b>	
1.	Pengguna merasa <i>website</i> memenuhi harapannya
2.	Pengguna akan merekomendasikan <i>website</i> ini kepada teman/rekan lain
3.	Informasi yang disajikan memenuhi kebutuhan pengguna
4.	Informasi yang disajikan bermanfaat bagi saya
5.	Secara umum pengguna merasa puas dengan informasi yang disajikan
6.	Pengguna akan menggunakan kembali <i>website</i> ini jika membutuhkan

### 3.8. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Stikom Surabaya yang berstatus aktif pada semester 162 berjumlah 1.727. Adapun data mahasiswa aktif 162 pada setiap program studi dapat dijelaskan pada Tabel 3.7.

Tabel 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Fakultas	Program Studi	Mahasiswa Aktif	Perhitungan <i>Stratified Random Sampling</i>	Sampel
Fakultas Teknologi dan Informasi	Sistem Informasi	810	$810 \times 325 / 1727$	152
	Komputerisasi Akuntansi	47	$47 \times 325 / 1727$	9
	Sistem Komputer	238	$238 \times 325 / 1727$	45
	Desain	250	$250 \times 325 / 1727$	47

Fakultas	Program Studi	Mahasiswa Aktif	Perhitungan <i>Stratified Random Sampling</i>	Sampel
	Komunikasi Visual			
	Desain Grafis	57	$57 \cdot 325 / 1727$	11
	Komputer Multimedia	120	$120 \cdot 325 / 1727$	23
	Manajemen Informatika	90	$90 \cdot 325 / 1727$	17
Fakultas Bisnis	Akuntansi	26	$26 \cdot 325 / 1727$	5
	Manajemen	49	$49 \cdot 325 / 1727$	9
	Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan	40	$40 \cdot 325 / 1727$	7
Total		1.727		325

Sumber: PPTI Stikom 7 Februari 2017

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin dengan kelonggaran telorir sebesar 0,05. Penggunaan metode ini mempertimbangkan jumlah populasi yang besar. Sehingga diperlukan model pengambilan yang dapat mewakili populasi yang ada. Hasil dari perhitungan Slovin pada penelitian ini dapat dilihat dibawah ini.

$$n = \frac{1.727}{1 + 1.727 \cdot 0,05^2} = 325$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir (0,05)

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 325 responden.

### 3.9. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan sekunder. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan para peneliti langsung dari sumbernya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu mahasiswa aktif Stikom Surabaya.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini berupa keterangan atau literatur yang berhubungan dengan penelitian. Data yang dalam penelitian ini diperoleh dari pengguna *website*: e-resource.stikom.edu.

### 3.10. 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 ini akan dirancang untuk mengukur kualitas *website* dengan beberapa tahapan, yaitu:

- a) Menentukan variabel, seleksi indikator dan menambahkan variabel terikat.

Pada tahapan ini menentukan variabel yang digunakan berdasarkan tiga variabel pada *WebQual* 4.0, selanjutnya melakukan seleksi mapping setiap indikator pada setiap variabel yang disesuaikan pada objek penelitian, dan selanjutnya menambahkan variabel terikat.

- b) Menyusun pernyataan setiap indikator.

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



c) Melakukan seleksi pernyataan.

Pada tahapan ini dilakukan seleksi pernyataan yang memiliki makna sesuai dengan indikator. Apabila ada kesamaan makna dari pernyataan indikator satu dengan yang lain maka dilakukan penggabungan menjadi satu pernyataan.

d) Penentuan skala likert.

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

e) Menyusun pernyataan dalam kuesioner.

Pada tahap ini adalah menyusun pernyataan yang telah dibuat sebelumnya ke dalam kuesioner tanpa mengelompokkan tiap pernyataan dan menambahkan kolom skala likert disetiap pernyataan. Contoh kuesioner yang telah dibuat akan diajukan kepada pengunjung perpustakaan dan civitas akademika Stikom Surabaya.

### 3.11. Pengumpulan Data

Objek atau calon responden dalam penelitian ini dibatasi hanya pada civitas akademika Stikom Surabaya yang aktif, karena responden dianggap sudah mengetahui dan menggunakan *website* [eresource.stikom.edu](http://eresource.stikom.edu). Data penelitian ini diperoleh dengan metode wawancara dengan pihak yang terkait serta penyebaran kuesioner kepada responden. Hal-hal yang mencakup kuesioner tersebut ialah perihal Kualias Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara

menyebarkan kuesioner berupa angket secara langsung kepada responden. Setelah kuesioner diisi oleh responden, kemudian diseleksi kelengkapan pengisiannya, hanya kuesioner yang terisi lengkap yang dipergunakan, data yang sudah diseleksi diberi kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel, dan selanjutnya ditabulasi menggunakan *Microsoft Excel*.

### 3.12. Pembagian Kuesioner

Tahapan pembagian kuesioner adalah kuesioner yang telah dibuat dan sudah tersusun dengan benar siap dibagikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang disebar sebanyak 325.

### 3.13. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji ini dilakukan pada masing-masing variabel terikat (X) dan variabel bebas (Y) untuk mengetahui pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan membandingkan hasil tersebut dengan tingkat signifikan  $r$  kritis = 0,1538, apabila alat ukur tersebut berada  $< 0,1538$  maka dikatakan tidak valid.

Pengujian statistik mengacu pada kriteria:

- a)  $r_{hitung} < r$  kritis maka tidak valid
- b)  $r_{hitung} > r$  kritis maka valid

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian ini, penulis menggunakan program excel dalam tabulasi data dan memasukkan data tersebut kedalam program SPSS dengan metode *Corrected Item Total Correlation*, dengan cara mengkorelasikan antar skor setiap item pernyataan dengan total skor setiap responden menggunakan menu *Analyze – Correlate – Bivariate*. Setelah

dilakukan uji validitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan.

Uji reliabilitas (keandalan) dilakukan terhadap pernyataan-pernyataan yang telah dilakukan uji validitas dan dikatakan valid, maka untuk teknik perhitungan reliabilitas dalam kuesioner menggunakan SPSS 22.0.

### 3.14. Uji Asumsi

#### a) Uji Normalisasi Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji ini dilakukan dengan metode Normal Probability Plots. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### b) Uji *Multikolinearitas*

*Multikolinearitas* adalah keadaan dimana ada tidaknya hubungan atau korelasi antar variabel independen atau variabel bebas (*multiko linearitas*) dapat diketahui atau dideteksi dengan memanfaatkan statistik korelasi Variance Inflation Factor (VIF). VIF dalam hal ini merupakan suatu nilai koefisien statistik yang menunjukkan pada Collinearity, dilakukan dengan melihat apakah nilai koefisien VIF untuk masing-masing variabel independen lebih besar dari 10 atau tidak. Apabila nilai koefisien VIF untuk masing-masing variabel independen lebih besar dari 10, maka variabel tersebut diindikasikan memiliki gejala multiko

*linearitas* . Adapun hipotesis yang akan diuji untuk membuktikan ada tidaknya Multikolinearitas antar variabel bebas dinyatakan sebagai berikut :

Ho: Tidak terdapat hubungan antar variabel independen.

Ha: Terdapat hubungan antar variabel independen.

c) Uji *Heteroskedastisitas*

Uji *Heteroskedastisitas* dengan metode Glejser Test yaitu dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya. Nilai absolut residual diperoleh dengan cara menghitung nilai residual melalui penghitung regresi antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai residual pada dasarnya merupakan selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi. Sedangkan nilai absolut dalam hal ini merupakan nilai mutlak dari nilai residual tersebut. Tahapan dalam menguji *heteroskedastisitas* adalah:

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

d) Uji *Autokolerasi*

Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah Autokolerasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya Autokolerasi dengan menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Uji Durbin-Watson yaitu dengan membandingkan nilai Durbin-Watson dari hasil regresi dengan nilai Durbin-watson tabel.

- 1)  $dU < DW < 4-dU$  maka  $H_0$  diterima (tidak terjadi Autokolerasi)

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

$dU$ : batas atas Durbin Watson

$dL$ : batas bawah Durbin Watson

e) Uji *Linearitas*

Uji *linearitas* digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hubungan yang linear atau tidak bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi *linearitas* dengan signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05.

- 1) Bila  $\text{sig.linearity} < 0,05$  maka  $H_0$  diterima, yang berarti regresi linear.
- 2) Bila  $\text{sig.linearity} > 0,05$  maka  $H_1$  ditolak, yang berarti regresi tidak linear.

### 3.15. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model persamaan regresi linear berganda bisa dilihat pada rumus 3.2 dibawah ini.

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 \dots\dots\dots (3.2)$$

dimana:

y = variabel dependen

a = konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4$  = koefisien regresi

$x_1, x_2, x_3, x_4$  = variabel independen

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

a) Analisis koefisien determinasi

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

b) Uji F

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

c) Uji t

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



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN.**

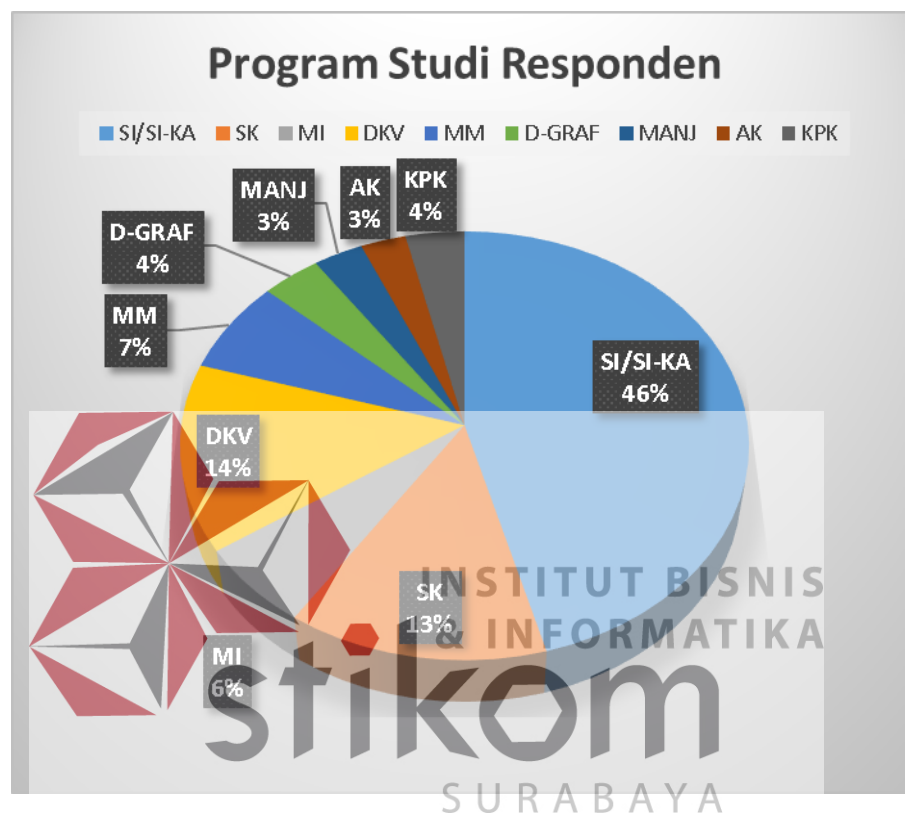
#### **4.1. Deskripsi Data**

Sampai dengan saat ini telah terkumpul data sejumlah 354 (tiga ratus lima puluh empat) responden dari 500 kuesioner yang telah tersebar. Lokasi penyebaran kuesioner dilakukan di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang disebar di kantin, perpustakaan, dan kelas perkuliahan. Proses penyebaran di kantin peneliti melakukan penyebaran pada saat jam makan siang dimana pada jam tersebut banyak mahasiswa yang beristirahat makan dan peneliti meminta waktu kepada mahasiswa tersebut untuk mengisi kuesioner, proses penyebaran di perpustakaan peneliti melakukan penyebaran kepada mahasiswa yang sedang membaca atau membahas tugas dengan meminta waktu luang untuk mengisi kuesioner, sementara proses penyebaran kuesioner di kelas peneliti melakukan penyebaran pada saat mahasiswa sebelum kegiatan perkuliahan dimulai dan berakhir peneliti meminta waktu luang mahasiswa untuk mengisi kuesioner. Fokus yang ditekankan adalah mahasiswa aktif semester 16.2. Berikut ini adalah deskripsi singkat hasil data yang terkumpul.

#### **4.2.1. Responden**

Dari tiga ratus lima puluh empat responden, terbagi dari 8 (delapan program studi) yaitu 46% Program Studi S1 Sistem Informasi, 13% Program Studi S1 Sistem Komputer, 4% Program Studi S1 Desain Grafis, 3% Program Studi S1 Akuntansi, 3% Program Studi S1 Manajemen, 14% Program Studi S1 Desain Komunikasi Visual, 7% Program Studi DIV Komputer Multimedia, 6%

DIII Manajemen Informasi, 4% DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretarian. Pada Gambar 4.1 adalah bagan atau diagram dari program studi responden.

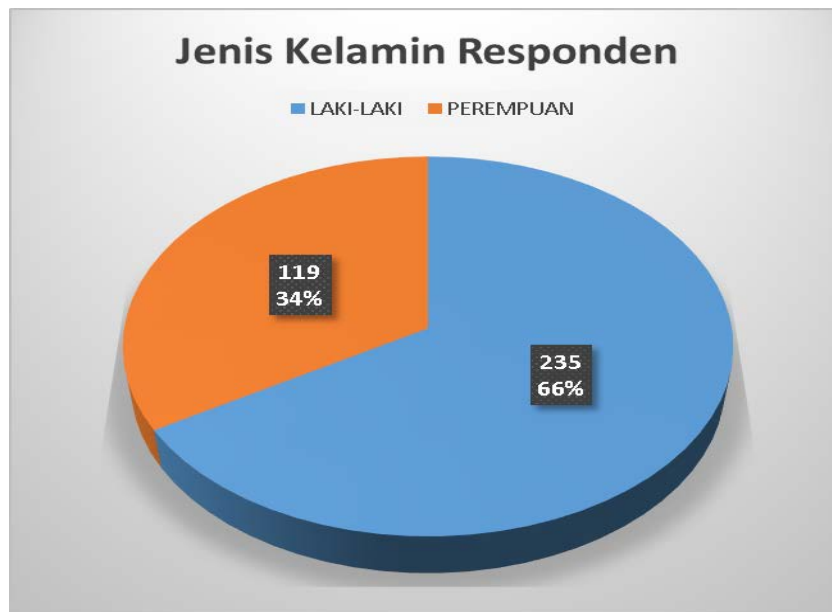


Gambar 4.1. Program Studi Responden

#### 4.2.2. Jenis Kelamin

Dari sisi *gender* atau jenis kelamin, data responden menunjukkan bahwa responden terbesar adalah laki-laki. Dari 354 responden 66% adalah laki-laki dan sisanya, 34% adalah perempuan. Pada Gambar 4.2 adalah diagram jenis kelamin responden.

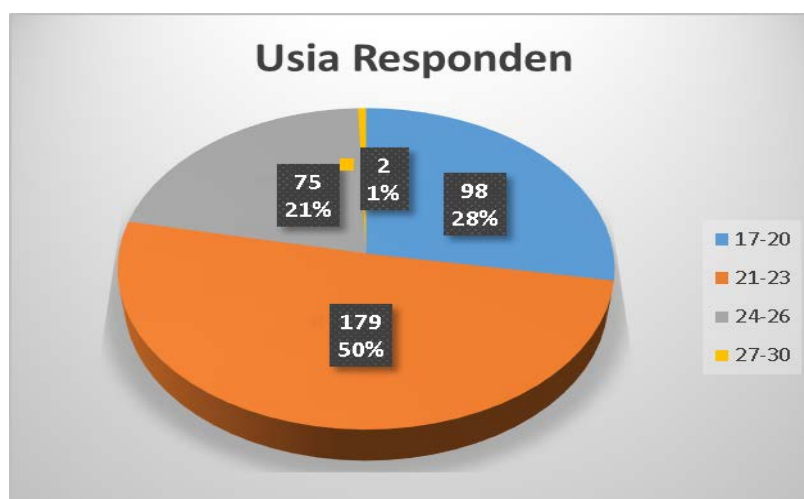




Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden

#### 4.2.3. Usia Responden

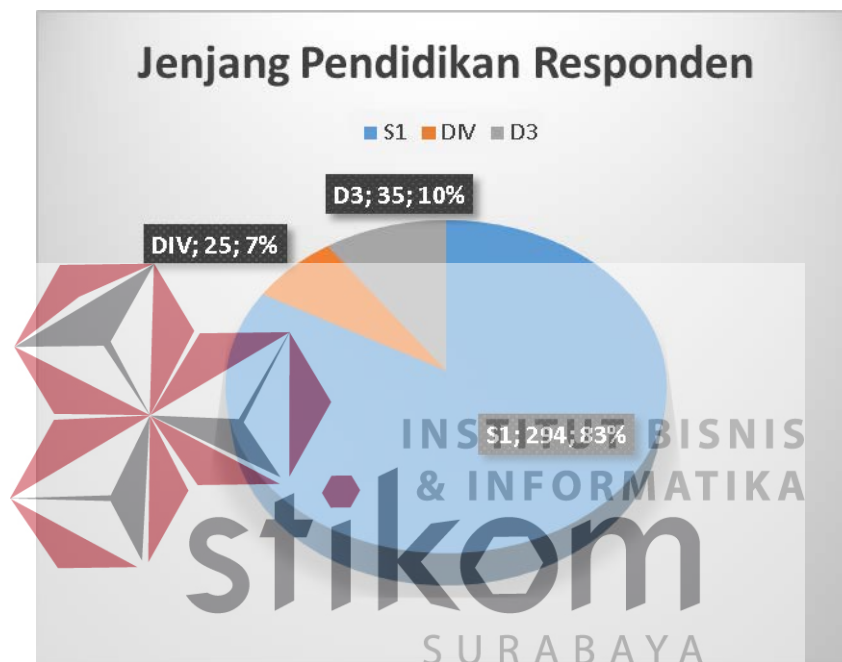
Dari sisi usia, data responden menunjukkan bahwa usia responden terdiri dari 50% berusia 21-23 tahun, 28% berusia 17-20 tahun, 21% berusia 24-26 tahun, 2% berusia 27-30 tahun. Pada Gambar 4.3 adalah diagram usia responden.



Gambar 4.3. Usia Responden

#### 4.2.4. Jenjang Pendidikan

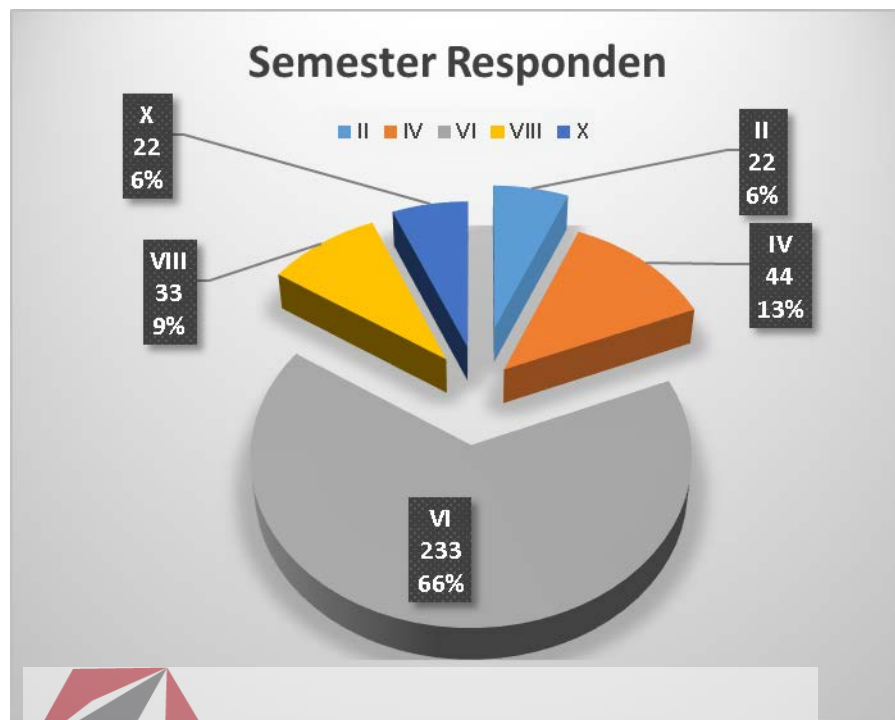
Dari sisi jenjang pendidikan, data responden menunjukkan bahwa 83% menempuh pendidikan S1, 10% menempuh pendidikan DIII, dan sisanya 7% menempuh pendidikan DIV. Pada Gambar 4.4 adalah diagram jenjang pendidikan responden.



Gambar 4.4. Jenjang Pendidikan Responden

#### 4.2.5. Semester Responden

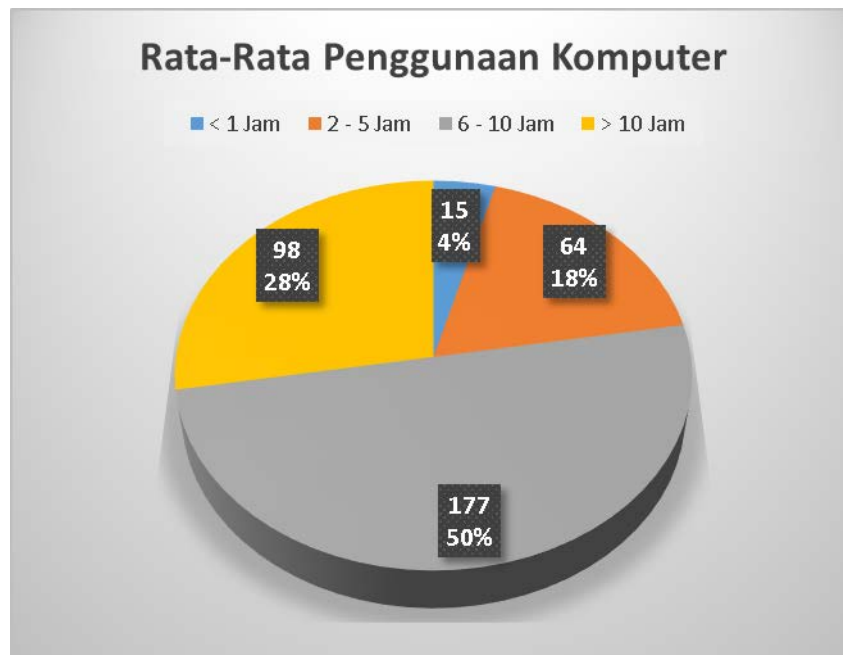
Dari sisi semester responden, data responden menunjukkan bahwa 6% responden menempuh semester II, 13% responden menempuh semester IV, 66% responden menempuh semester VI, 9% responden menempuh semester VIII, 9% menempuh semester X. Pada Gambar 4.5 adalah diagram semester responden.



Gambar 4.5. Semester Responden

#### 4.2.6. Rata-rata Penggunaan Komputer

Dari sisi penggunaan komputer per hari responden, data responden menunjukkan bahwa pemakaian penggunaan komputer kurang dari satu jam per hari adalah 4%, pemakaian komputer dua sampai lima jam per hari adalah 18%, pemakaian komputer enam sampai sepuluh jam per hari adalah 50%, dan sisanya adalah 28% responden menggunakan komputer lebih dari sepuluh jam. Pada Gambar 4.6 adalah diagram rata-rata penggunaan komputer responden.



Gambar 4.6. Rata-rata Penggunaan Komputer

## 4.2. Distribusi Data

Data yang diperoleh selama masa penelitian adalah 354 responden yang telah dijabarkan di atas. Berikut ini akan dijabarkan distribusi data hasil olahan Statistik dengan menggunakan SPSS v22.0.

### 4.2.1. Distribusi Frekuensi Data

Data pada Tabel 4.1 ini menunjukkan hasil dari statistik dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden.

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Data

		Kualitas Informasi (X1)	Kualitas Interaksi (X2)	Kualitas Penggunaan (X3)	Kualitas Layanan (X4)	Kepuasan Pengguna (Y)
N	Valid	354	354	354	354	354
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.2920	4.4040	4.3951	4.3752	4.4025
Std. Error of Mean		.01810	.01640	.01665	.01635	.01838

	<b>Kualitas Informasi (X1)</b>	<b>Kualitas Interaksi (X2)</b>	<b>Kualitas Penggunaan (X3)</b>	<b>Kualitas Layanan (X4)</b>	<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>
Median	4.2900	4.4300	4.3800	4.4200	4.5000
Mode	4.43	4.43	4.50	4.50	4.67
Std. Deviation	.34046	.30864	.31321	.30765	.34584
Variance	.116	.095	.098	.095	.120
Range	1.71	1.57	1.62	1.50	1.67
Minimum	3.29	3.43	3.38	3.50	3.33
Maximum	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
Sum	1519.36	1559.01	1555.87	1548.82	1558.49

Sumber: Hasil olahan SPSS

Dari data tabel di atas, bisa dijabarkan sebagai berikut:

1. N atau jumlah data yang *valid* (sah ntuk diproses) adalah 354, sedangkan yang hilang *missing* adalah nol. Artinya semua data pada variabel X1, X2, X3, X4, dan Y dapat diproses.
2. *Mean*, adalah jumlah seluruh angka pada data dibagi dengan jumlah data yang ada. *Mean* atau rata-rata pada variabel X1 adalah 4.2920, variabel X2 adalah 4.404, variabel X3 4.3951, variabel X4 adalah 4.3752 dan pada variabel Y adalah 4.4025.
3. Standar kesalahan rata-rata atau *Std. Error of Mean untuk* variabel X1 adalah 0.01810, variabel X2 adalah 0.01640, variabel X3 adalah 0.01665, variabel X4 adalah 0.01635, dan pada variabel Y adalah 0.01838.
4. Median, adalah nilai tengah pada variabel X1 adalah 4.2900, pada variabel X2 adalah 4.4300, pada variabel X3 adalah 4.3800, pada variabel X4 adalah 4.4200, dan pada variabel Y adalah 4.5000.
5. *Mode* atau modus adalah fenomena yang paling banyak terjadi. Nilai modus pada variabel X1 adalah 4.43, pada variabel X2 adalah 4.43, pada

variabel X3 adalah 4.50, pada variabel X4 adalah 4.50, pada variabel Y adalah 4.67

6. *Std Deviation*, adalah suatu ukuran penyimpangan. Jika nilainya kecil maka data yang digunakan mengelompok disekitar rata-rata.
7. *Variance* pada variabel X1 adalah 0.116, variabel X2 adalah 0.95, variabel X3 adalah 0.98, pada variabel X4 adalah 0.95 dan pada variabel Y adalah 0.120.
8. *Minimum*, adalah batas terendah data pada variabel X1 adalah 3.92, variabel X2 adalah 3.43, variabel X3 adalah 3.38, variabel X4 adalah 3.50 dan pada variabel Y adalah 3.33.
9. *Maximum*, adalah batas tertinggi data dan setiap variabel pada X1, X2, X3, X4, dan Y mempunyai nilai batas tertinggi yang sama adalah 5.00.
10. *Sum* adalah total atau total jumlah data pada variabel X1 adalah 1519.36, variabel X2 adalah 1559.01, variabel X3 adalah 1555.87, variabel X4 adalah 1548.82, dan variabel Y adalah 1558.49.

#### 4.2.2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket penelitian yang digunakan dalam memperoleh data. Dalam uji ini menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan masing-masing skor variable X dengan skor total variable Y. Dasar keputusan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai  $r_{hitung} >$  dari nilai  $r_{table}$ , maka kuesioner tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai  $r_{hitung} <$  dari nilai  $r_{table}$ , maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai rhitung dan nilai rtable untuk  $N=354$  dengan distribusi signifikansi 5%. Diketahui bahwa rtable untuk  $N=354$  adalah  $df=N-2$  ( $354-2$ )= 352 dengan distribusi signifikansi 5% adalah 0,1043. Hasil perbandingan dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas

Variabel	R Tabel	R Hitung	Keterangan
X1.1	0,1043	0,539**	Valid
X1.2	0,1043	0,289**	Valid
X1.3	0,1043	0,568**	Valid
X1.4	0,1043	0,322**	Valid
X1.5	0,1043	0,297**	Valid
X1.6	0,1043	0,607**	Valid
X1.7	0,1043	0,569**	Valid
X2.1	0,1043	0,345**	Valid
X2.2	0,1043	0,332**	Valid
X2.3	0,1043	0,699**	Valid
X2.4	0,1043	0,556**	Valid
X2.5	0,1043	0,351**	Valid
X2.6	0,1043	0,305**	Valid
X2.7	0,1043	0,699**	Valid
X3.1	0,1043	0,373**	Valid
X3.2	0,1043	0,581**	Valid
X3.3	0,1043	0,392**	Valid
X3.4	0,1043	0,478**	Valid
X3.5	0,1043	0,272**	Valid
X3.6	0,1043	0,237**	Valid
X3.7	0,1043	0,581**	Valid
X3.8	0,1043	0,592**	Valid
X4.1.1	0,1043	0,211**	Valid
X4.1.2	0,1043	0,464**	Valid
X4.1.3	0,1043	0,631**	Valid
X4.2.1	0,1043	0,559**	Valid
X4.2.2	0,1043	0,391**	Valid
X4.3.1	0,1043	0,155**	Valid
X4.3.2	0,1043	0,128**	Valid
X4.3.3	0,1043	0,631**	Valid
X4.4.1	0,1043	0,559**	Valid
X4.4.2	0,1043	0,464**	Valid
X4.5.1	0,1043	0,631**	Valid
X4.5.2	0,1043	0,559**	Valid

Variabel	R Tabel	R Hitung	Keterangan
Y1.1	0,1043	0,773**	Valid
Y1.2	0,1043	0,279**	Valid
Y1.3	0,1043	0,773**	Valid
Y1.4	0,1043	0,773**	Valid
Y1.5	0,1043	0,413**	Valid
Y1.6	0,1043	0,311**	Valid

Sumber: Hasil olahan SPSS

#### 4.2.3. Uji Reliabilitas

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 maka kuesioner dikatakan reliabel. Berdasarkan table reliability statistic dengan menggunakan SPSS 22 didapatkan nilai *Cronbach Alpha* pada variabel X1 = 0,612, variabel X2 = 0,695, variabel X3 = 0,781, variabel X4 = 0,624, variabel Y = 0,794. Dengan demikian kuesioner bisa dikatakan reliabel. Hasil reliabel dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Total Item	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
X1	7	0,612	➤ 0,6	Reliabel
X2	7	0,695	➤ 0,6	Reliabel
X3	8	0,781	➤ 0,6	Reliabel
X4	12	0,624	➤ 0,6	Reliabel
Y	6	0,794	➤ 0,6	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas ini adalah jika nilai kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. 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.

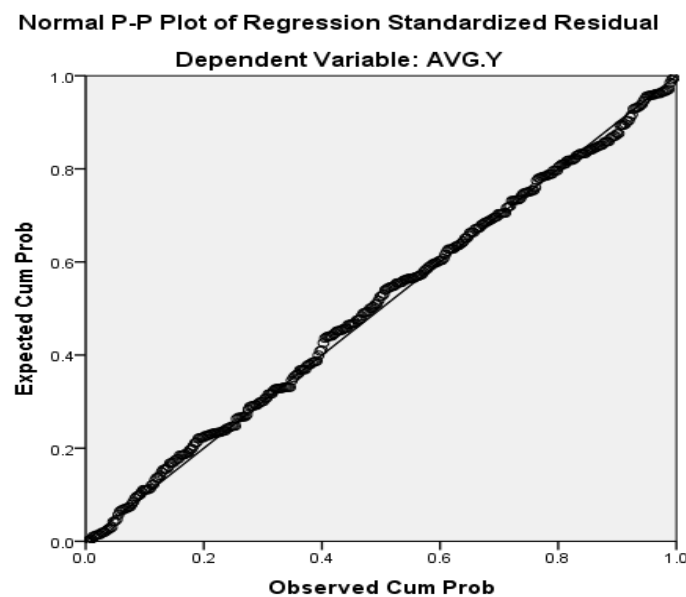


### 4.3. Uji Asumsi

Uji asumsi adalah uji yang dilakukan pada penelitian ini, meliputi uji normalitas, *multiko linearitas*, uji *heterokedastisitas*, *autokorelasi*, uji *linearitas* dan juga uji regresi linear berganda yaitu uji T dan uji F yang dijelaskan pada sub bab berikut.

#### 4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang menggunakan statistik parametris, dengan asumsi bahwa data setiap variabel yang dianalisis membentuk distribusi normal atau tidak. Normalitas sebuah data dapat dikatakan distribusi norma jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dan sebaliknya sebuah data dikatakan tidak membentuk distribusi normal maka data tidak menyebar pada garis disekitar diagonal. Dari hasil gambar plot dibawah ini, maka data yang telah proses dikatakan terdistribusi normal karena data menyebar disekitar diagonal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas

#### 4.3.2. Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat problem Multikolinearitas atau tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Metode untuk mendeteksi adanya Multikolinearitas yaitu dengan melihat besaran dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Jika *tolerance* > 0,10 atau  $VIF < 10$ , maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas bisa dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolineritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.067	.116		.580	.562		
	AVG.X1	.078	.025	.077	3.117	.002	.703	1.423
	AVG.X2	.870	.088	.777	9.929	.000	.770	8.324
	AVG.X3	.719	.131	.652	5.473	.000	.630	7.180
	AVG.X4	-.684	.080	-.609	-8.572	.000	.585	6.809
a. Dependent Variable: AVG.Y								

Sumber: Hasil olahan SPSS

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel X1 adalah 0,703 atau  $> 0,10$ . Sementara itu nilai VIF variabel X1 adalah 1,423 atau  $< 10$ . Sehingga variabel X1 dinyatakan tidak terjadi multikolineritas. Pada variabel X2 nilai tolerance adalah 0,770 atau  $> 0,10$ . Sementara itu nilai VIF variabel X2 adalah 8,324 atau  $< 10$ . Sehingga variabel X2 dinyatakan tidak terjadi multikolineritas. Pada variabel X4 nilai tolerance adalah 0,585 atau  $> 0,10$ . Sementara itu nilai VIF variabel X4 adalah 6,809 atau  $< 10$ . Sehingga variabel X4 dinyatakan tidak terjadi multikolineritas.

#### 4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode uji Glejser. Metode uji Glejser yaitu meregresikan variabel independen dengan nilai residualnya. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dengan uji 2 sisi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut tabel hasil uji heteroskedastisitas Glejser menggunakan SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.351	.069		5.079	.000
	AVG.X1	.002	.015	.010	.157	.875
	AVG.X2	-.126	.052	-.475	-2.401	.057
	AVG.X3	.145	.078	.557	1.852	.065
	AVG.X4	-.078	.048	-.293	-1.636	.103

Sumber: Hasil olahan SPSS

Dari hasil table diatas maka disimpulkan nilai signifikansi memenuhi syarat dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Hasil Rangkuman Uji Heterokedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	$0,875 > 0,05$	Tidak terjadi heterokedastisitas
X2	$0,057 > 0,05$	Tidak terjadi heterokedastisitas
X3	$0,065 > 0,05$	Tidak terjadi heterokedastisitas
X4	$0,103 > 0,05$	Tidak terjadi heterokedastisitas

Sumber: Hasil olahan SPSS

#### 4.3.4. Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang terbebas dari *autokorelasi*.

Dalam penelitian ini pengujian *autokorelasi* menggunakan teknik uji Durbin-Watson. Dalam pengujian penelitian ini digunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$ , maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat *autokorelasi*.
2. Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada korelasi.
3. Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau di antara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Berikut ini adalah Tabel 4.7 summary nilai Durbin-Watson.

Tabel 4.7. Hasil Uji Durbin-Watson

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.922 <sup>a</sup>	.851	.849	.13430	1.734
a. Predictors: (Constant), AVG.X4, AVG.X1, AVG.X2, AVG.X3					
b. Dependent Variable: AVG.Y					

Sumber: Hasil olahan SPSS

Pada tabel di atas bisa diketahui nilai d adalah 1,734. Sementara dU dengan jumlah tiga ratus lima puluh empat (354) responden lima (5) variable pada table DW diperoleh 1,847. Sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$dU < dL < 4 - dU = 1,847 > 1,734 < 4 - (1,79)$$

Dengan melihat hasil nilai dari persamaan di atas maka bisa diartikan bahwa variabel dependent kepuasan pengguna dari tiga ratus lima puluh empat mahasiswa pada periode pengambilan sampel 2017 menunjukkan tolak  $H_0$  karena terdapat *autokorelasi*. Sehingga bisa disimpulkan bahwa model ini belum memenuhi asumsi klasik yang bebas dari masalah *autokorelasi*.

Untuk itu dilakukan uji dengan metode lain yaitu dengan menggunakan uji run test. Run test adalah bagian dari statistic *non-parametrik* dapat digunakan untuk menguji apakah antar residual terdapat korelasi yang tinggi atau tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam uji run test adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih kecil < dari 0,05 maka terdapat gejala *autokorelasi*.
2. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar > dari 0,05 maka tidak terdapat gejala *autokorelasi*.

Hasil dari uji run test dapat dilihat pada Tabel 4.8..

Tabel 4.8. Hasil Uji Run Test

	Unstandardized Residual
Test Value <sup>a</sup>	.00888
Cases < Test Value	177
Cases >= Test Value	177
Total Cases	354
Number of Runs	152
Z	-2.768
Asymp. Sig. (2-tailed)	.065

Sumber: Hasil olahan SPSS

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0.065 > 0,05 sehingga bisa diartikan tidak terdapat gejala *autokorelasi*.

#### 4.3.5. Uji Linearitas

Uji *linearitas* adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dalam penelitian ini digunakan tabel ANOVA untuk melihat hasil dari *Sig. linearity* dan *Sig. Deviation from Linearity* pada setiap variabel. Apabila nilai *Sig. Linearity* < 0.05 maka variabel menunjukkan adanya hubungan linear, jika > 0.05 maka variabel tidak menunjukkan adanya hubungan linear. Sedangkan nilai *Sig. Deviation from Linearity* > 0.05 maka regresi linear dapat digunakan. Hasil uji linearitas dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Uji *linearitas* Kualitas Informasi

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AVG.Y * AVG.X1	Between Groups	(Combined)	12.690	12	1.058	12.212	.000
		Linearity	11.874	1	11.874	137.118	.000
		Deviation from Linearity	.817	11	.074	.857	.583
	Within Groups		29.529	341	.087		
	Total		42.220	353			

Sumber: Hasil olahan SPSS

Pada hasil tabel diatas menunjukkan bahwa tabel Sig. Linearity  $< 0.05$  adalah 0.000 menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel X1 terhadap Y. Sedangkan hasil dari Sig. Deviation from Linearity menunjukkan  $> 0.05$  adalah 0.583, maka variabel dapat digunakan.

Tabel 4.10. Uji *linearitas* Kualitas Interaksi

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AVG.Y * AVG.X2	Between Groups	(Combined)	34.652	11	3.150	142.361	.000
		Linearity	34.292	1	34.292	1549.729	.000
		Deviation from Linearity	.359	10	.036	1.624	.098
	Within Groups		7.568	342	.022		
	Total		42.220	353			

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Pada hasil tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa tabel Sig. Linearity  $< 0.05$  adalah 0.000 menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel X2 terhadap Y. Sedangkan hasil dari Sig. Deviation from Linearity menunjukkan  $> 0.05$  adalah 0.098, maka variabel dapat digunakan.

Tabel 4.11. Uji *linearitas* Kualitas Penggunaan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AVG.Y * AVG.X3	Between Groups	(Combined)	31.524	13	2.425	77.085	.000
		Linearity	31.202	1	31.202	991.880	.000
		Deviation from Linearity	.322	12	.027	.852	.596
	Within Groups		10.696	340	.031		
	Total		42.220	353			

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Pada hasil tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa tabel Sig. Linearity  $< 0.05$  adalah 0.000 menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel X3 terhadap Y.

Sedangkan hasil dari Sig. Deviation from Linearity menunjukkan  $> 0.05$  adalah 0.596, maka variabel dapat digunakan.

Tabel 4.12. Uji *linearitas* Kualitas Layanan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
AVG.Y * AVG.X4	Between Groups	(Combined)	24.060	18	1.337	24.658	.000
		Linearity	23.060	1	23.060	425.399	.000
		Deviation from Linearity	1.000	17	.059	1.085	.367
	Within Groups		18.160	335	.054		
	Total		42.220	353			

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Pada hasil tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa tabel Sig. Linearity  $< 0.05$  adalah 0.000 menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel X4 terhadap Y. Sedangkan hasil dari Sig. Deviation from Linearity menunjukkan  $> 0.05$  adalah 0.367, maka variabel dapat digunakan.

#### 4.4. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi variable bebas X (Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan, Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pengguna) secara simultan menggunakan uji F dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13. Uji Koefisien Regresi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.922 <sup>a</sup>	.851	.849	.13430

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan table 4.13 di atas bahwa koefisien determinasi R<sup>2</sup> sebesar 0.851 artinya bahwa variable X (Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas



Penggunaan, Kualitas Pelayanan) mampu memberikan kontribusi 85% terhadap Y (Kepuasan Pengguna). Sementara itu 15% lainnya adalah variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

#### 4.4.1. Uji F

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik (signifikan) atau tidak baik (non signifikan).

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji F berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS yang dilihat dari tabel ANNOVA adalah:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variable independent (bebas) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variable dependent (terikat).
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variable independent (bebas) secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependent (terikat).

Tabel 4.14. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.925	4	8.981	497.986	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.294	349	.018		
	Total	42.220	353			
a. Dependent Variable: AVG.Y						
b. Predictors: (Constant), AVG.X4, AVG.X1, AVG.X2, AVG.X3						

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.14, diketahui bahwa nilai Sig.  $0,000 < 0,05$  yang dapat diartikan bahwa variable X (Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan, Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara serentak atau bersama-sama terhadap Y (Kepuasan Pengguna).

#### 4.4.2. Uji T

Uji T parsial dalam analisis regresi ini bertujuan untuk mengetahui apakah variable bebas X (Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Kualitas Penggunaan, Kualitas Pelayanan) secara parsial (sendiri) berpengaruh signifikan terhadap variable terikat Y (Kepuasan Pengguna). Dasar pengambilan keputusan uji ini adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig.  $< 0,05$  maka variable bebas X berpengaruh signifikan terhadap variable terikat Y.
2. Jika nilai Sig.  $> 0,05$  maka variable bebas X tidak berpengaruh signifikan terhadap variable terikat Y.

Tabel 4.15. Hasil Koefisien Uji T parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.067	.116		.580	.562
	AVG.X1	.078	.025	.077	3.117	.002
	AVG.X2	.870	.088	.777	9.929	.000
	AVG.X3	.719	.131	.652	5.473	.000
	AVG.X4	-.684	.080	-.609	-8.572	.000
a. Dependent Variable: AVG.Y						

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Berdasarkan table 4.15 di atas diketahui bahwa semua variable X nilai Sig.  $< 0,05$  sehingga bisa diartikan bahwa secara parsial atau sendiri berpengaruh signifikan terhadap variable Y (Kepuasan Pengguna).

#### 4.5. Hasil Analisis

Berdasarkan hasil pengujian tersebut di atas diperoleh sebagai berikut:

H1: Faktor kualitas informasi berpengaruh positif sebesar 0.078 terhadap kepuasan pengguna *website*.

H2: Faktor kualitas interaksi berpengaruh positif sebesar 0.870 terhadap kepuasan pengguna *website*.

H3: Faktor kualitas penggunaan berpengaruh positif sebesar 0.719 terhadap kepuasan pengguna *website*.

H4: Faktor kualitas layanan berpengaruh negatif sebesar -0.687 terhadap kepuasan pengguna *website*.

Model yang dihasilkan dari analisis tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,067a + 0,078X_1 + 0,087X_2 + 0,719X_3 + (-0,684)X_4$$

Dari penjelasan model di atas bisa menilai (konstanta) sebesar 0.067 artinya jika nilai variable independen (bebas) adalah nol (0), maka variable dependen (terikat) bernilai 0.067. Dalam penelitian ini, jika kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas penggunaan, dan kualitas layanan bernilai nol (0), maka tingkat kepuasan pengguna bernilai 0.067.

Nilai koefisien regresi variabel X1 adalah 0.078 artinya jika variabel X1 ditingkatkan sebesar 0.1 satuan maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0.078 dengan asumsi variabel indenpenden lainnya bernilai tetap.

Nilai koefisien regresi variabel X2 adalah 0.087 artinya jika variabel X1 ditingkatkan sebesar 0.1 satuan maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan

meningkat sebesar 0.087 dengan asumsi variabel indenpenden lainnya bernilai tetap.

Nilai koefisien regresi variabel X3 adalah 0.719 artinya jika variabel X1 ditingkatkan sebesar 0.1 satuan maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0.719 dengan asumsi variabel indenpenden lainnya bernilai tetap.

Nilai koefisien regresi variabel X4 adalah -0.684 artinya jika variabel X1 ditingkatkan sebesar 0.1 satuan maka tingkat kepuasan pengguna (Y) akan meningkat sebesar -0.684 dengan asumsi variabel indenpenden lainnya bernilai tetap.

#### 4.6. Analisis Koefisien Determinasi

Model yang dihasilkan dari analisis tersebut menunjukkan bahwa *factor* kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bisa dilihat dari nilai  $R^2$  pada table koefisien regresi dibawah ini menunjukkan 0,851 atau mampu memberikan kontribusi pengaruh 85% terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis koefisien determinasi bisa dilihat pada tabel 4.16 di bawah ini.

Tabel 4.16. Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.922 <sup>a</sup>	.851	.849	.13430	1.734
a. Predictors: (Constant), AVG.X4, AVG.X1, AVG.X2, AVG.X3					
b. Dependent Variable: AVG.Y					

Sumber: Hasil Olahan SPSS

Dari keempat variable tersebut, kualitas informasi memberikan andil kontribusi paling besar dalam pembentukan kepuasan pengguna. Berdasarkan

table di atas bisa diketahui bahwa nilai  $B X_2$  (kualitas interaksi) adalah 0,870. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi memberikan kontribusi pengaruh 87% dari total seluruh variable indenpenden. Kualitas interaksi dalam hal ini adalah sebuah diwaliki oleh tujuh indikator yaitu reputasi *website*; keamanan transaksi; keamanan informasi pribadi pengguna; ruang personalisasi; ruang komunitas; kemudahan berkomunikasi dengan organisasi; dan keyakinan pengguna atas jasa yang akan diberikan *website*. Dimensi atau indikator tersebut mampu memberi dorongan atau dampak terhadap kepuasan pengguna *website*.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* *eresource.stikom.edu*, artinya peningkatan kualitas informasi pengguna pada *website* *eresource* dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* *eresource.stikom.edu*, artinya peningkatan kualitas interaksi pengguna pada *website* *eresource* dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Kualitas penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* *eresource.stikom.edu*, artinya peningkatan kualitas penggunaan pengguna pada *website* *eresource* dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* *eresource.stikom.edu*, artinya peningkatan kualitas layanan pengguna pada *website* *eresource* sudah cukup baik terhadap kepuasan pengguna.
5. Dari hasil penelitian bisa diketahui variabel kualitas informasi memberikan andil kontribusi terbesar yaitu 87% dari variabel yang lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diperlukan untuk pengembangan lebih lanjut sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna maka keempat variabel (kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas penggunaan, kualitas layanan) harus ditingkatkan secara bersama-sama.
2. Khusus untuk kualitas pelayanan tidak perlu mendapatkan perhatian khusus karena berpengaruh negatif.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan bisa menggunakan metode lain selain metode webqual dan bisa menggunakan variabel lain dalam mengukur kepuasan pengguna.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Astuti, A. P. (2016). Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia Berdasarkan Metode Webqual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna . *e.Proceeding of Management : Vol 3* , 1341.
- Azwar, S. (1999). *Reliabilitas dan Validitas : Seri Pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alphsa.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2010). *Webqual: An Exploration of Web-site Quality*. United Kingdom: ssUniversity of Bath.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D., & Zain, S. (2006). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, R. (2010). *Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian Website*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen pemasaran di indonesia : Analisis, Perencanaa, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Otto, J. R., Najdawi, M. K., & Caron, K. M. (2000). Web-user satisfaction: an Exploratory Study. *Journal of End User Computing* vol. 12(4), 3-10.
- Powell. (1998). *The Psychology of Adolescence*. New York: The Bobs-Meril.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ratmianto, & Winarsih, A. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka.
- Rutoto. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus: FKIP Universitas Muria.
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiarawacana.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sevilla, C. (1960). *Pengantar Metode Penelitian Terjemahan*. Allimuddin Tuwu.



- Simora, B. (2000). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, D. A. (2016). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Website Terhadap Kualitas Website E-Commerce Menggunakan Metode Webqual*, 1-7.
- Tarigan, H. G. (2008). *Membaca Sebagai Suatu Ketrampilan Berbahasa*. Bandung: Angkasa.
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality. Service*. New York: The Free Press.

